

L'ÉNERGIE ? DOMPTEZ-LA !



Ne pas laisser en veille vos appareils électriques
permet de réaliser **80€ d'économie par an**

Pour plus d'informations,
une fiche pratique est disponible
à la loge de votre gardien.



> **PATRIMOINE**
13/15 RUE BLEUE (9^e)
DES LOGEMENTS
À LA PLACE DE BUREAUX



> **VIE DE QUARTIERS**
RUE WEISS (13^e)
UN JARDIN
EXTRAORDINAIRE

N°10

De novembre
à décembre 2013

Echos de la **RiVP**

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

> www.rivp.fr

NOUVEAU ET OUVERT
DÈS MAINTENANT :

SRL

LE SERVICE
RELATION
LOCATAIRES

0156 61111

*COÛT D'UN APPEL LOCAL

ÉDITORIAL

Serge Contat
Directeur général



L'année 2013 est une année riche en innovations. Afin d'améliorer notre qualité de service, la RIVP a créé un "Service Relation Locataires" (SRL) organisé autour d'un centre d'appel interne. Il permet d'apporter des réponses immédiates à toutes les demandes simples et de garantir un délai pour les questions plus complexes.

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

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

Enfin, vous pourrez lire le témoignage d'un autre acteur parisien majeur, la SEMAPA, dont la mission est d'inventer du foncier.

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

Bonne lecture.

De novembre à décembre 2013

> N° 10

Echos de la RIVP

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

Directeur de la publication : Serge Contat • Comité de rédaction : Gwenaëlle Joffre • La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro : Jean-François Gueullette - directeur général de la SEMAPA, Valérie Graça - Worgamic, la direction de la construction, la direction technique, la direction de la qualité de service de la RIVP • Réalisation : EPCOM • Crédit Photos : Fabrice Malzieu, Christophe Demonfaçon, Eddy Vahanian - architecte, RIVP, Shutterstock, Qarnot Computing.

Vous pouvez nous écrire : servicedecomunication@rivp.fr



ACTUALITÉS

03 EN DIRECT

Service Relation Locataires

04 ACTU-LOGEMENT

Sécuriser les logements et réduire les charges : la RIVP investit



PATRIMOINE

05 13/15 RUE BLEUE (9^e)

Des logements à la place de bureaux



DOSSIER

06-08 LES DERNIERS NÉS DE LA RIVP

Un patrimoine qui s'enrichit



VIE DE QUARTIERS

09 RUE WEISS (13^e)

Un jardin extraordinaire



DÉCRYPTAGE

10 LA SEMAPA

"Inventeur" de foncier



REPÈRE

11 2271 ASCENSEURS

Sous haute surveillance



> VOTRE POINT D'ENTRÉE TÉLÉPHONIQUE

01 56 61 11 11

Sans interruption du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

> PRIVILÉGIEZ LES HEURES CREUSES

Du lundi au vendredi

8h30 10h 12h 16h30 17h30

Service Relation Locataires (SRL)
Des conseillers reçoivent vos appels téléphoniques

Vous cherchez des précisions sur votre quittance de loyer ? Vous avez besoin d'une attestation ? Vous souhaitez nous faire part d'un changement dans votre foyer ? Depuis le 30 septembre, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, les conseillers du SRL (Service Relation Locataires) se relaient pour répondre à vos appels téléphoniques. Ils prennent en compte vos interrogations concernant votre bail, vos demandes techniques dans le cas où vous ne parvenez pas à rentrer en contact avec le gardien de votre immeuble, qui reste votre premier interlocuteur.

"Les enquêtes de satisfaction montrent que nous devons progresser dans la réponse aux appels des locataires et dans le traitement de leurs demandes", souligne Valérie Debord, directrice de la qualité de service, d'où l'idée de

mettre à la disposition des locataires un accueil téléphonique unique, interne à la RIVP. Installés au 1^{er} étage du siège de l'entreprise, dans un vaste espace lumineux équipé de parois acoustiques pour limiter le bruit, les 23 conseillers locataires, encadrés par deux superviseurs, assurent un accueil de proximité.

"Attention, il ne s'agit pas d'un standard, mais bien d'un service de traitement des demandes des locataires", insiste Valérie Debord. Pour répondre à cette exigence, les conseillers ont été formés aux métiers de la RIVP. Ils ont notamment passé du temps en agence pour mieux comprendre les attentes des locataires. Ils sont polyvalents et capables de répondre immédiatement et clairement à toutes les questions de base en matière de gestion ou de technique.

Si la demande du locataire nécessite un approfondissement, ils transmettent la demande à la personne concernée, qui se rend sur place pour évaluer la situation si nécessaire. Autre exemple, certains problèmes d'ordre privé peuvent nécessiter l'intervention du service social. Dans tous les cas, la confidentialité est bien sûr garantie.

Le service est équipé d'outils modernes de suivi des demandes qui permettent notamment de conserver une trace des appels avec leur compte rendu. Si bien qu'à tout moment, l'interlocuteur du locataire est à même de prendre le relais dans le traitement de la demande en connaissant exactement son historique et les actions engagées. **Le SRL : un service de proximité.**

Mis en place depuis le 30 septembre, le Service Relation Locataires est désormais votre point d'entrée unique avec la RIVP. La période de démarrage nécessite une période de rodage sur le plan technique et ergonomique qui peut réduire les capacités temporairement. Les horaires les plus chargés sont les lundis et quotidiennement de 10h à 12h. Nous faisons le maximum pour vous accueillir dans les meilleures conditions, afin de répondre à vos demandes avec la qualité promise.

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.

LES BRÈVES

> LE 6 DÉCEMBRE
PROCHAIN
VOTRE NOUVEAU
SITE INTERNET
EN LIGNE

Totalement repensé, il a été conçu pour mieux vous informer et faciliter vos démarches.

Ainsi, la rubrique FAQ (Foire aux Questions) répond aux questions les plus fréquemment posées.

Le site comprend également des informations pratiques sur les gestes écocitoyens, le mieux vivre ensemble, les problèmes techniques...

Dans un second temps, un extranet réservé aux locataires facilitera votre communication avec la RIVP.

Sur le nouveau site, vous pourrez retrouver toutes les publications de la RIVP. Et la partie patrimoine, vous fera voyager à travers les dix opérations marquantes du moment en réhabilitation, construction ou mixité fonctionnelle.



Sécuriser les logements et réduire les charges :

La RIVP investit

L'ensemble du patrimoine de la RIVP sera équipé de compteurs d'eau fin 2015 et de détecteurs de fumée fin 2014. Ce qu'il faut savoir.

Permettre à chacun de payer sa juste consommation, détecter rapidement les fuites pour éviter le gaspillage et réduire la facture d'eau du locataire : la pose de compteurs d'eau télérelevés à distance dans chaque logement répond à ces trois objectifs. L'eau est désormais facturée sur consommation réelle. Montant global de l'investissement : 3,5 millions d'euros.

La RIVP propose également un kit économiseur d'eau pour diminuer davantage les charges d'eau. Ce kit comprend des régulateurs de débit placés sur les robinets et la douche, des éco-plaquettes positionnées sur les toilettes permettant de réduire de 3 litres la consommation à chaque chasse d'eau*. Ces kits sont installés gratuitement en même temps que les compteurs. Outre sa consommation d'eau, le locataire devra payer un abonnement d'environ 18 euros par an et par compteur.

La RIVP investit également 1,7 million d'euros pour équiper les logements en DAAF**, plus connus sous le nom de détecteurs de fumée, et obligatoires en France à partir de 2015. Dès qu'ils détectent de la fumée, ils émettent un signal sonore pour alerter les occupants et les protéger des intoxications et des incendies. On estime que la présence d'un détecteur de fumée dans un logement permet de réduire très fortement le risque de blessés ou de personnes décédées.

Les DAAF doivent être installés à raison

d'un appareil pour un logement de 1 à 3 pièces, deux pour des habitations de 4 pièces et plus, ainsi que pour les duplex.

"Le locataire a le choix, explique Claire Simon, directrice technique : soit il installe le détecteur lui-même, soit il le fait poser par ISS, un prestataire mandaté par la RIVP". Principaux avantages de cette seconde solution validée par un accord collectif avec les représentants des locataires : la qualité de l'équipement, son prix, sa garantie ainsi que celle de la batterie pendant dix ans, et un paiement échelonné sur dix ans, soit 29 centimes d'euros par mois.

Une fois le détecteur en place, le locataire reçoit une notice de fonctionnement et d'entretien ainsi qu'une attestation à remettre à son assureur.

Les premières installations ont commencé en juin 2013. Elles s'échelonnent jusqu'en décembre 2014. Comme pour les compteurs d'eau, elles nécessitent la présence des locataires prévenus par leur gardien.



* Les plaquettes ne sont installées que sur les chasses d'eau qui ne disposent pas d'un bouton à double débit.

** Détecteurs Avertisseurs Autonomes de Fumée



13/15 rue Bleue (9^e) Des logements à la place de bureaux

Cet immeuble de bureaux du 9^e arrondissement a été transformé en 20 logements, une crèche municipale et un commerce. Explications d'Odile Pfeffen, chef de projet.

Pouvez-vous nous décrire cette opération ?

Il s'agit de la restructuration d'un immeuble de bureaux que nous avons transformé en 20 logements familiaux dans le bâtiment sur rue avec retour sur cour et une crèche municipale de 50 places dans le bâtiment en fond de cour. À cela s'ajoute un commerce sur la rue.

L'ensemble est certifié "Habitat Patrimoine & Environnement" (voir encadré), notamment en privilégiant l'apport de lumière naturelle.

Cet ensemble a-t-il une valeur patrimoniale ?

Tout à fait. Il s'agit d'un bel immeuble du 9^e arrondissement dans le quartier de la cité de Trévis, à proximité immédiate de l'hôtel de Bony classé monument historique. Notre projet a d'ailleurs été soumis à l'ABF (Architecte des bâtiments de France). Seul le bâtiment qui abrite la crèche présentait peu d'intérêt architectural.

Quels types de logement sont proposés ?

Chacun des cinq étages dispose d'une typologie complète de logements : F1 de 30 à 33 m², F2 de 43 à 59 m², F3 de 56 à 70 m², F4 de 71 à 79 m². L'ensemble comprend 12 logements PLUS (Prêt Locatif à Usage Social), 5 PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) et 3 PLS (Prêt Locatif Social).

> CHIFFRES CLÉS

Superficie :

1 100 m² pour les logements, 700 m² pour la crèche, 52 m² pour le commerce

Budget travaux :

5 280 000 € HT dont 2 808 591 € pour les logements

Début des travaux :

mai 2012

Date de livraison :

décembre 2013

Maître d'œuvre :

Eddy Vahanian - architecte

Maître d'ouvrage :

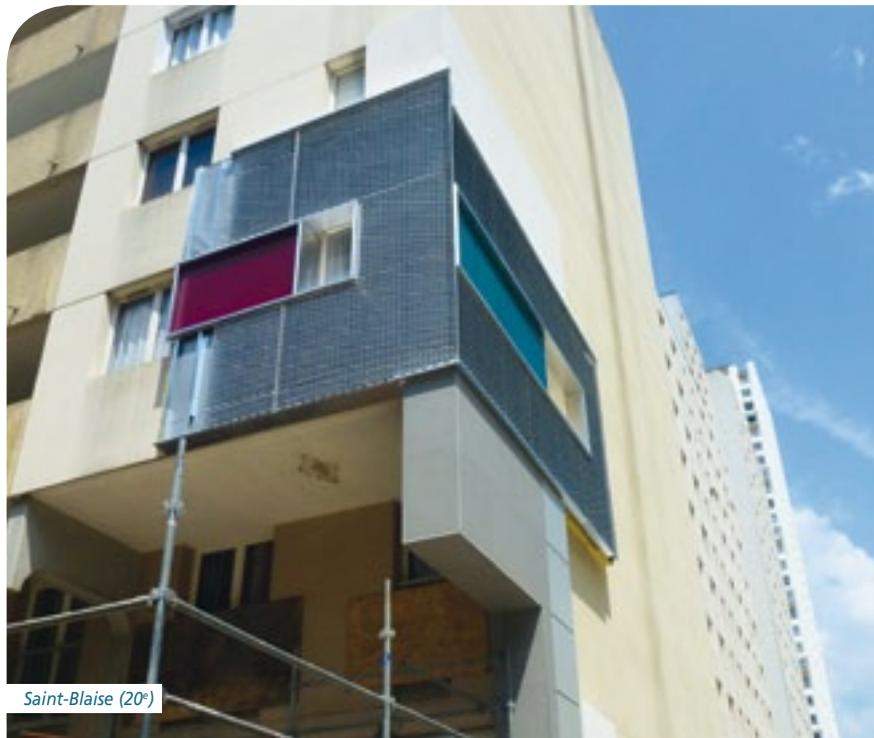
RIVP

> LA CERTIFICATION PATRIMOINE HABITAT

La certification Patrimoine Habitat valorise un programme de réhabilitation en fixant des niveaux de performance à atteindre. Elle prend en compte la qualité de l'enveloppe et des parties communes, le confort et la performance des logements, la sécurité incendie et la santé des occupants.

Quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées ?

La transformation de bureaux en logements est toujours une opération lourde, mais assez classique pour la RIVP. Toutefois, l'ensemble se situe dans un secteur très dense, ce qui complique évidemment le chantier. Deux bâtiments posaient vraiment problème : celui dans la cour prévu pour la crèche parce qu'il avait été plusieurs fois remanié et le rez-de-chaussée du bâtiment sur rue qui a nécessité un réaménagement complet.



Saint-Blaise (20°)



ZAC Boucicaut (15°)

© RIVP



72A rue du Château d'eau (10°)



1bis à 3 rue Ramponeau (20°)

© Fabrice Maizieu

Les derniers nés de la RIVP

Un patrimoine qui s'enrichit

D'ici la fin de l'année, la RIVP doit livrer de nombreuses opérations. Mixité des opérations (logements, équipements publics, entreprises), intégration dans l'urbanisme, valorisation du patrimoine historique, performance énergétique : voyage au cœur de quelques opérations emblématiques du développement de la RIVP.

> ZAC Boucicaut (15°) : entreprises innovantes et logements font bon ménage

Implanté sur le site de l'ancien hôpital, l'éco-quartier Boucicaut conjugue habitat, vie sociale et développement économique. La RIVP livre cette année 57 logements sociaux, un foyer de

travailleurs migrants de 49 studios, un équipement culturel de 800 m², un hôtel et une pépinière d'entreprises de 6 000 m² dans la partie historique de l'hôpital. Une façon de "donner un coup de pouce" à ces entreprises en devenant dans les secteurs du design, de la santé, de la ville intelligente, de l'aéronautique et du spatial, de la construction et de l'énergie.

> Saint-Blaise (20°) : un quartier s'ouvre sur la ville

Avec l'arrivée du tramway boulevard Davout, le quartier Saint-Blaise est aujourd'hui désenclavé. Restait à l'aérer et à l'ouvrir sur la ville : la rue du Clos a été prolongée pour rejoindre le tramway et la rue des Balkans va devenir piétonne. Des commerces font leur apparition et une crèche est ouverte. Au cœur de ce quartier parmi les plus denses d'Europe (12 000 habitants sur 14 hectares), l'immeuble de la RIVP de

284 logements était replié vers le cœur de l'îlot. Une partie a dû être démolie (8 logements) pour permettre le percement de la nouvelle rue. Les halls d'entrée ont été tournés vers cette dernière, les loges de gardien reconfigurées et des commerces feront leur apparition sous les porches. Tous les accès parking et les espaces publics seront repensés, avec notamment un jardin réservé aux locataires. Les travaux commencés en avril 2013, sont d'ores et déjà à 20% d'avancement. Enfin, la RIVP procédera à une rénovation thermique complète.

> 8 rue Montmorency (3°) : un immeuble chargé d'histoire

Comment transformer les contraintes architecturales en opportunités ? Comment répondre aux normes techniques tout en respectant la valeur historique du bâtiment ? L'opération de la 8 rue de Montmorency relève ces deux défis. Elle s'inscrit dans un édifice

remarquable de la fin du 19^e siècle typique du style architectural des écoles "Jules Ferry", situé dans une rue étroite du quartier du vieux Paris : le Marais.

Ainsi, la RIVP a tiré partie de l'imposante hauteur sous plafond pour créer des duplex et optimiser la surface. Au total, 13 logements sociaux de grande qualité et une crèche associative de 47 places ont vu le jour. Cette mixité de fonctions a rendu l'opération techniquement plus compliquée.

> 72A rue du Château d'eau (10°) : un patrimoine sauvé de l'abandon

Situé en site classé, cet ensemble de trois bâtiments était laissé à l'abandon. L'opération de la RIVP a permis de sauver ce patrimoine, dont certaines parties remontent au 17^e siècle. La parcelle étant très enclavée et les

bâtiments menaçant de s'écrouler, il a fallu libérer les lieux avant les travaux. Pendant deux ans, la RIVP a accompagné les locataires dans leur relogement. L'enveloppe en pierre est conservée, tandis que les planchers et cloisons intérieurs sont entièrement démolis et remodelés pour créer 26 logements. Ceux-ci à la pointe de l'efficacité énergétique : isolation par l'intérieur, ventilation, menuiseries bois double et triple vitrage, chauffage collectif gaz, panneaux solaires thermiques..., autant d'innovations intégrées en préservant les caractéristiques patrimoniales de l'immeuble.

> 1bis à 3 rue Ramponeau (20°) : un parfum de l'ancien faubourg de Belleville

À l'angle du 110 boulevard de Belleville et de la rue Ramponeau, cette maison basse d'un étage date de la fin du 18^e.

> CHIFFRES CLÉS

RIVP

- > 55 947 habitations et logements foyers
- > 2 323 locaux professionnels (bureaux et commerces)
- > 34 955 places de stationnement
- > 526 M€ de CA
- > 1 107 collaborateurs

LERICHEMONT, filiale de la RIVP, est spécialisée et agréée pour la construction et la gestion de structures d'hébergement temporaires

- > 2 697 logements meublés gérés
- > 314 emplacements de stationnement
- > 13 commerces et locaux d'activités
- > 12,1 M€ de CA
- > 97 collaborateurs

Cet ancien relais des postes où se ravitaillaient les chevaux est l'un des rares vestiges de l'ancien faubourg de Belleville.

Tirant parti des volumes de l'étage et des combles, la RIVP a créé 6 logements en duplex et un espace de 925 m² pouvant accueillir jusqu'à 5 commerces.



6 impasse Crozatier (12^e)



28 rue Pixérécourt (20^e)

Certains éléments historiques ont été conservés, notamment la couverture de tuiles plates et les lucarnes. D'autres éléments architecturaux inscrivent le bâtiment résolument dans son siècle.

> 6 impasse Crozatier (12^e) : une architecture audacieuse

Les petites opérations ne sont pas les plus simples. Témoin, celle de l'impasse Crozatier a mis six ans à sortir de terre. Il faut dire qu'elle se situe dans une rue étroite et un tissu urbain très hétérogène, entourée d'un immeuble de faubourg du 19^e siècle et un autre datant des années 60.

Même si les éléments de ferronnerie témoignent du passé artisanal du quartier, l'architecture audacieuse tranche avec l'existant. Ainsi, la façade

est habillée d'une résille de couleur or afin de préserver l'intimité des logements du rez-de-chaussée. Cette résille est reprise aux étages en encadrement des fenêtres. Les 11 logements disposent en façade arrière d'un balcon donnant sur un jardin. Une opération certifiée Habitat & Environnement.

> 28 rue Pixérécourt (20^e) : la maison passive

Avec leur structure bois, les trois habitations ne passent pas inaperçues. Les locataires des 8 logements sociaux qui y habitent bénéficient de charges réduites. En effet, le 28 rue Pixérécourt a obtenu le label Passiv House (Maison passive) qui atteste que la consommation d'énergie nécessaire au chauffage

> LES AUTRES LIVRAISONS

D'ICI LA FIN 2013

- > 21 opérations de logements sociaux familiaux regroupant 431 logements
- > 1 résidence étudiants
- > 1 centre d'hébergement d'urgence
- > 4 résidences sociales
- > Equipements publics : 3 crèches, 1 groupe scolaire, 1 équipement associatif
- > 43 locaux professionnels

AU 1^{ER} SEMESTRE 2014

- > 8 opérations de logements sociaux familiaux regroupant 170 logements
- > 1 centre d'hébergement d'urgence
- > 1 EHPAD
- > 3 résidences sociales
- > 3 locaux professionnels

ne dépasse pas 15 kWh/m² par an. Comment atteindre une telle performance énergétique ? Outre l'ossature bois qui limite les ponts thermiques, les bâtiments très compacts sont isolés par l'extérieur. Un échangeur de calories réinjecte une partie de l'air extrait et les vitrages de grandes dimensions apportent un complément de chaleur. Les bâtiments sont orientés de façon à apporter de la lumière naturelle dans toutes les pièces. La ventilation fonctionne suivant la température extérieure. Des panneaux solaires en toiture produisent l'eau chaude sanitaire. Enfin, la toiture végétalisée permet d'absorber une partie des eaux de pluie, créant ainsi une inertie thermique naturelle.



**Rue Weiss (13^e)
Un jardin extraordinaire**

Sur le toit d'un immeuble de la rue Weiss, 22 familles exploitent un jardin écologique partagé.

C'est un jardin extraordinaire. En l'occurrence, un potager de 70 m² et une prairie fleurie de 180 m² avec composteur et hôtel à insectes, au sommet... d'un immeuble de la rue Weiss (13^e), spécialement aménagé par la RIVP pour être cultivé. 22 familles se partagent ce jardin inauguré en septembre dernier.

"Le projet a été accueilli avec enthousiasme, se souvient Valérie Graça", responsable du pôle agriculture de l'association Worgamic qui pilote l'opération. Le principe est simple: le jardin est collectif – sans parcelle individuelle – et c'est ensemble, sous la houlette de Valérie Graça, que les habitants se partagent les différentes tâches suivant leurs goûts ou leurs compétences. Certains préfèrent semer, d'autres désherber, des artistes décoorent l'espace... À chacun son talent.

Le projet a permis à des personnes qui se côtoyaient sans se connaître, de se rencontrer, d'apprendre à partager des

moments de convivialité (pique-nique, échanges de recettes...). "Je tournais en rond dans mon appartement, sans savoir que faire", indique ce locataire pour qui le jardin a apporté un grand bol d'air. De la benjamine de 8 ans jusqu'à la doyenne de 70 ans, les générations se mêlent. Valérie Graça, professeur de botanique, a aidé les jardiniers amateurs à structurer l'espace. Elle leur a appris l'art et la manière de cultiver, tout en répartissant les tâches. "Je suis en contact permanent avec eux. Sans ce suivi, l'expérience tournerait court", estime-t-elle. Pendant un an, elle va les accompagner. Le temps qu'ils deviennent autonomes.

Qu'est-ce que Worgamic ?

Améliorer la manière de gérer les ressources alimentaires en ville : tel est l'objectif de Worgamic. Fondée en 2007, l'association mène des projets sur les nouvelles formes d'agriculture urbaine, la réduction du gaspillage (en particulier dans les cantines scolaires) et le recyclage, avec notamment le lombricompostage : digestion des déchets organiques par des vers pour créer du compost. Le compost sert d'engrais naturel.

LES BRÈVES

> UN CHAUFFAGE INTELLIGENT

55-63 RUE BALARD/70 RUE GUTENBERG 75015



Se chauffer gratuitement grâce aux ordinateurs, c'est possible. L'expérience va être testée dans le cadre d'une réhabilitation Plan Climat d'une centaine de logements. Qarnot Computing, une start up, est partie d'un constat simple : pour traiter leurs données, les entreprises utilisent de puissants serveurs informatiques, souvent hébergés dans de coûteux data-centers, qui consomment beaucoup d'énergie notamment pour refroidir la chaleur dégagée par les calculateurs. D'où l'idée de déplacer ces calculateurs chez des particuliers, avec des microprocesseurs montés sur des radiateurs : le QRad est né. L'expérience a été menée dans les locaux de Qarnot Computing à Montrouge ainsi que dans les logements de plusieurs de leurs collaborateurs. C'est la première opération complète sur un immeuble.



Quais de Seine (13°)



Olympiades (13°)

La SEMAPA : “Inventeur” de foncier

Où trouver l'espace pour aménager de nouveaux quartiers à Paris ? C'est tout le travail de la SEMAPA, un aménageur public. Un travail qui réclame de l'imagination.



Rencontre avec Jean-François Gueullette,
Directeur général de la SEMAPA

Quelles sont les missions de la SEMAPA ?

La SEMAPA (Société d'Étude, de Maîtrise d'Ouvrage et d'Aménagement Parisienne) a été créée à l'initiative de la Ville de Paris. Son actionariat est exclusivement public. Nous sommes aménageur. La Ville de Paris nous confie des concessions, le plus souvent sous forme de ZAC (Zone d'Aménagement Concertée). Nous sommes chargés de “fabriquer” ou d'acquérir le foncier pour le revendre à des promoteurs sur la base du programme conçu avec les élus.

Quelle est votre politique en matière d'aménagement ?

Nous cherchons avant tout la mixité. Nous construisons les quartiers de ville avec des logements dont au moins la moitié de sociaux, des bureaux, des lieux de sports, des équipements publics, des espaces verts, des espaces publics généreux...

Pouvez-vous nous décrire une opération emblématique de votre politique ?

Paris Rive Gauche couvre un espace de 150 hectares qui s'étend sur 3,5 kilomètres entre la gare d'Austerlitz et le quai d'Ivry. Il s'agit de la plus grande opération d'urbanisme à Paris depuis les travaux d'Hausmann au 19^e siècle. Pour cette opération, il a fallu “inventer” du foncier. Créer l'espace, c'est tout l'enjeu des aménagements à Paris. Ce foncier, nous l'avons gagné en couvrant le faisceau ferroviaire de la gare d'Austerlitz. Techniquement, c'est une opération très complexe. Économiquement, elle est également délicate, car le coût d'acquisition du volume ferroviaire et la construction des dalles sont élevés. Pour arriver à

l'équilibre économique, il faut trouver des partenaires, promoteurs ou investisseurs, qui croient à nos projets. J'ajoute que cet aménagement compte 50 % de logements sociaux et que nous développons des logements privés à loyer maîtrisé, ainsi que de l'accession à la propriété maîtrisée.

Quelles sont vos perspectives de développement ?

Nous cherchons à “inventer” du foncier sur d'autres faisceaux ferroviaires, comme les gares de Lyon et de Bercy. La couverture du boulevard périphérique pourrait également ouvrir des perspectives. Dans notre métier, il faut faire preuve d'imagination. Par exemple, on peut envisager de monter en hauteur tout en protégeant le patrimoine historique et en maintenant une bonne relation avec l'espace public. Le pied de l'immeuble doit être bien inséré dans la ville. L'équipe municipale a d'ailleurs voté le déplafonnement sur les boulevards des Maréchaux et le périphérique, à 50 mètres pour les immeubles d'habitation, et à 200 mètres pour ceux de bureaux.

2271 ascenseurs sous haute surveillance

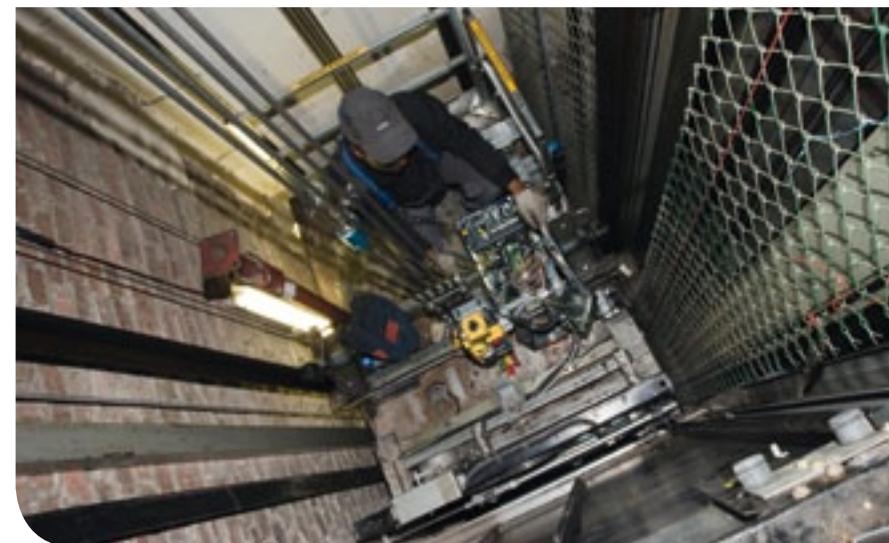
Chaque année, les 2271 cabines d'ascenseurs des immeubles de la RIVP parcourent près de 2 millions de km. Ce moyen de transport très fréquenté doit être entretenu régulièrement pour rester en bon état. Bilan.

90 millions d'euros. Tel est le montant du chantier de modernisation des ascenseurs engagé par la RIVP entre 2010 et 2012. Un chantier qui tient compte de trois exigences réglementaires (2010, 2013 et 2018) afin de regrouper les travaux et limiter ainsi les nuisances pour les habitants. Suite à ces travaux de modernisation, conformément à la loi, une campagne de contrôles techniques a été lancée. Ils ont porté sur toutes les parties de l'ascenseur et les organes de sécurité.

En parallèle, la RIVP a renouvelé l'ensemble des contrats de maintenance des appareils, en les harmonisant autour d'un cahier des charges unique. “Avec les sociétés d'ascensoristes, nous avons

signé un contrat unique de maintenance qui impose des exigences supérieures à la réglementation”, déclare Claire Simon, directeur technique. Par exemple, le contrat prévoit de vérifier les freins toutes les six semaines – comme pour la chaîne de sécurité – alors que la réglementation ne l'impose *a minima* que tous les semestres. Autre exemple : même s'il n'est pas obligatoire de faire un contrôle de l'armoire de commande, la RIVP l'impose au moins une fois par semestre.

Enfin, pour piloter l'ensemble des installations, la RIVP s'est dotée d'un outil de gestion technique “Isitech”. Il s'agit d'un portail qui permet de suivre en temps réel l'état de chaque ascenseur (fonctionnement, maintenance, pannes...). “Cet outil de pilotage engage les prestataires puisqu'il permet de connaître leur réactivité d'intervention et d'améliorer la gestion des pannes en réduisant l'immobilisation de l'ascenseur”, expliquent Yves Thépault et son équipe du pôle électronique et réseaux (voir encadré).



TAUX DE PANNE : objectif atteint

En 2012, la RIVP s'est fixée pour objectif de descendre en dessous de 8 pannes par an et par ascenseur. Objectif atteint en 2013 : de janvier à octobre, le taux de panne s'établit à 7,5.

Tous ces investissements portent leurs fruits. L'enquête menée auprès des locataires en 2012 montre une progression de 5 points par rapport à 2009 de la satisfaction client, en particulier en ce qui concerne le fonctionnement et la propreté.

Pour autant, la RIVP poursuit ses actions pour améliorer la qualité de service. Témoins, les bailleurs sociaux de la Ville de Paris (Paris Habitat-OPH, RIVP, ELOGIE, SIEMP) travaillent ensemble sur la création d'un “label qualité” qui sera porté par une association composée de bailleurs, de représentants des locataires et d'experts du monde de l'ascenseur.