

16 Février  
Mars 2018

# Les Échos de la RIVP

Le Journal des locataires



Retrouvez-nous  
sur les réseaux  
sociaux  
p. 4



**URGENT !**  
Traiter les  
punaises de lit  
p. 5



Budget  
participatif  
2017  
p. 10

RIVP



# Éditorial



## Proche de vous

La RIVP a le souci constant d'être au plus proche de vos attentes. Cette proximité passe par la qualité de service, pour laquelle nous avons pris des engagements concrets mais aussi par notre volonté affirmée d'entretenir avec vous des relations de confiance, dans le cadre d'un dialogue ouvert et constructif.

Dans son interview page 8, Serge Contat, directeur général, souligne l'importance de cette démarche dans l'évolution de la RIVP d'ici à 2025. De même, l'article consacré au budget participatif met en lumière les résultats positifs d'une collaboration rapprochée, qui a permis à certains d'entre vous de concrétiser des projets au service d'une meilleure qualité relationnelle dans leur immeuble.

Notre présence sur les réseaux sociaux est aussi le moyen de vous donner un espace de libre expression, que vous êtes d'ailleurs de plus en plus nombreux à utiliser. De libre expression, il en est également question à travers les témoignages de vos représentants, que vous découvrirez dans ce numéro.

Frédérique Calandra

Présidente



#RIVP

Février-Mars 2018  
N° 16

Les Échos  
de la RIVP

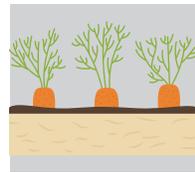
Le Journal des Locataires  
de la Régie Immobilière de la Ville de Paris

Filiales de la RIVP : Habitat Social Français et Lerichemont

Pour nous contacter : [servicede.communication@rivp.fr](mailto:servicede.communication@rivp.fr)

Directeur de la publication : Serge Contat • Comité de rédaction : la direction de la communication - Gwenaëlle Joffre • La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro • Réalisation : EPCOM • Crédit Photos : Christophe Demonfaucon, Yannick Gaillard, Shutterstock.

Ce document est imprimé sur papier recyclé CONDAT SILK 135 g, issu des forêts gérées durablement. Ces encres sont essentiellement végétales, les déchets récupérés et recyclés.



▶ 3

EN DIRECT

**La transition écologique comme défi quotidien**



▶ 4

ACTU

**Retrouvez la RIVP sur les réseaux sociaux**



▶ 5

SANTÉ PUBLIQUE

**Traiter les punaises de lit, c'est URGENT !**



▶ 6-7

PATRIMOINE

**L'innovation pour tous !**

MÉTIER

**Nos gardiens**



▶ 8-9

DOSSIER

**Les investissements et les perspectives 2025**



▶ 10

VIE DE QUARTIER

**Budget participatif : merci pour vos idées !**



▶ 11

DÉCRYPTAGE

**La gestion des sinistres**



▶ 12-13

DE VOUS À NOUS

**Jetez un oeil, c'est conseillé !**



▶ 14-15

BON À SAVOIR

**Le rôle des associations de locataires**

## LA VIE EN VERT

# La transition écologique comme défi quotidien

Améliorer les performances énergétiques de nos immeubles, réduire les charges de nos locataires, répondre aux besoins en matière de biodiversité, réduire notre empreinte écologique, constituent un cap que nous nous fixons sur le long terme. Nos investissements en témoignent.



486

LOGEMENTS RÉHABILITÉS



33,7 M€

INVESTIS DANS LES RÉHABILITATIONS



54 M€

INVESTIS DANS LE PLAN TRAVAUX



676 T/an

D'ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> ÉVITÉES



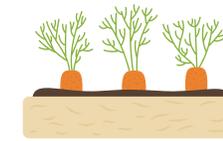
33 000 m<sup>2</sup>

DE PATRIMOINE VERT



400 €

D'ÉCONOMIE DE CHARGES EN MOYENNE ATTENDUE PAR LOGEMENT



1 226 m<sup>2</sup>

DE TOITURES VÉGÉTALISÉES



100 %

DE L'ÉLECTRICITÉ DES PARTIES COMMUNES RENOUELABLE

PROCHE DE VOUS

# Restons connectés !

Présents sur les réseaux sociaux depuis quelques années, nos équipes mettent tout en œuvre pour répondre à chacune de vos demandes ou remarques. En voici quelques extraits.

Nous sommes désolés pour ces dysfonctionnements affectant votre logement. Nous allons transmettre ces informations au service concerné pour la prise en charge du problème.  
Bien cordialement,  
Le service communication - RIVP

Envoyé par Alexis Millot

LUN 14:33

Merci d'avoir pris le temps de me répondre. Je peut vous poser une dernière question ?

Oui bien sûr

Envoyé par Alexis Millot

Savez vous si il reste des places de parking dans notre immeuble ?

10:21

Bonjour, nous vous invitons à vous rapprocher de votre gardienne pour voir cela directement avec elle. Si des places sont libres dans votre immeuble, votre gardienne vous aidera dans les démarches pour demander une place de parking.

Envoyé par Alexis Millot

26 août a donné son avis sur RIVP

bonne gestion merci pour l'accueil au téléphone et suite des dossiers

J'aime Commenter Partager

Bonjour, nous avons été rappelés par notre responsable de compte ce matin, le problème est réglé. Merci encore pour votre aide.

17 mai

Oui, si quelqu'un peut m'appeler juste 3mn que je comprenne la marche à suivre, ce serait top. Nous avons déjà déménagé de congé à son précédent bailleur merci !

8 févr.

Merci m'a rappelé. Merci de votre aide.

9 févr.

De rien. Bonne fin de journée. RIVP

9 févr.

NUISIBLES

# La lutte contre les punaises de lit

**Vous avez plusieurs piqûres ou boutons localisés au niveau des jambes, des bras, du dos ou du cou ? Vous avez repéré des traces suspectes de sang dans les draps ou des taches noires sur un meuble en bois ?**

## Qui sont-elles ?

Les punaises de lit ressemblent à des pépins de pomme. Pour évoluer, elles ont besoin de sang humain mais elles peuvent rester 1 an cachées sans se nourrir. Une punaise peut piquer jusqu'à 90 fois dans une seule nuit et résiste jusqu'à une température de 55°C. Elles ne volent pas, ne sautent pas et vivent dans les endroits sombres : une fente de l'épaisseur d'une carte de crédit est suffisante pour constituer un abri pour les punaises de lit. Elles ne transmettent pas de maladie à l'homme mais peuvent occasionner des allergies cutanées ou des troubles du sommeil, de l'anxiété, de l'isolement social, de la honte, ...etc. La propreté d'un appartement ne garantit pas à elle seule la protection contre les colonisations. Tout le monde peut être touché : il y en a dans les hôtels, cinémas, transports... Quand l'infestation est importante, elles peuvent aller vers d'autres pièces ou appartements.

## Que faire en cas d'infestation ?

Il est inutile d'acheter des insecticides dans le commerce ou sur internet. Ils sont inefficaces sur les punaises de lit et peuvent être dangereux si mal employés. Ces insectes se reproduisent très vite, il faut donc agir très rapidement. Votre collaboration est indispensable pour se débarrasser efficacement des punaises par des gestes simples à réaliser quotidiennement. Pour identifier formellement la présence de punaises de lits dans le logement, un diagnostic par un professionnel de la désinsectisation est nécessaire. Prévenez la RIVP dès que vous suspectez la présence de punaises. Nous vous proposerons ensuite un plan de traitement adapté contre ces insectes.



**FLASHEZ CE CODE pour avoir + d'infos**

## Vos actions pour réduire ou éviter une infestation

### À réaliser immédiatement dans la pièce suspectée

- Décrocher les cadres, décoller les meubles des murs et enlever les draps et les rideaux.
- Mettre les textiles dans des sacs fermés ou les laver de suite à 60°C (ou au sèche linge en programme vapeur "prêt à ranger" ou au congélateur pendant au moins 3 jours). Une fois les textiles traités, les mettre dans un sac bien fermé jusqu'au traitement du logement.
- Passer très souvent l'aspirateur partout dans la pièce et jeter tout de suite le sac de l'aspirateur dans un sac bien fermé.
- Isoler la pièce en mettant du scotch au bas de votre porte et boucher les fissures.
- Ne rien déposer en bas de votre immeuble ou sur votre balcon et ne rien jeter sans que les objets n'aient été préalablement traités et ensachés.

### Prévention

- Ne pas récupérer d'encombrants dans la rue et éviter les achats d'occasion.
- Vérifier vos valises au retour d'un voyage.

## VISAGES URBAINS

# L'innovation pour tous !

Entre réhabilitations et nouvelles constructions, la RIVP pense ses logements avec comme premier critère, le confort de ses locataires.



## CONSTRUCTION

## 134, boulevard Davout (20°)

Situé entre les boulevards des Maréchaux et le périphérique, ce nouvel ensemble immobilier, inauguré en juin 2017, abrite 68 logements sociaux, une crèche associative, un local d'activité et un local associatif. Il se distingue par ses élégantes façades de verre et d'acier et par ses volumes savamment découpés, avec des toitures à deux pans rappelant la maison individuelle. Cette volumétrie optimisée permet aux appartements traversants de bénéficier de larges balcons filants, d'ouvertures multiples et de vues dégagées. Au 9<sup>e</sup> étage, un toit terrasse accueille un jardin et une serre partagés, créant ainsi un espace de convivialité pour les

locataires. L'ensemble, répondant aux critères du Plan Climat et certifié H&E option performance, s'inscrit dans une démarche environnementale affirmée, avec la présence de panneaux solaires en toiture pour l'eau chaude sanitaire et un système de récupération de chaleur sur les eaux grises. Il témoigne également d'une véritable conception d'habitat durable, qui permet l'adaptation à de futurs usages potentiels (transformation, changement d'affectation, surélévation...) sans impact négatif sur l'environnement.

Architecte : agence Naud et Poux

## RÉHABILITATION

## Le renouveau du groupe Créteil - La Levrière (94000)

Construit en 1972 et constitué de sept tours de sept à quatorze étages abritant 332 logements, ce groupe immobilier a fait l'objet d'une importante opération de réhabilitation à la fois thermique, phonique et esthétique des façades. L'isolation par l'extérieur des façades et celle des planchers donnant sur les caves et le vide sanitaire ont permis une amélioration sensible de la performance énergétique des bâtiments, qui est passée de la classe D à la classe C. Cela va se traduire pour les locataires par une baisse de 15% de leur facture de



chauffage. Côté esthétique, l'enjeu de l'opération a été de reproduire fidèlement les fresques murales d'origine de Jean-Pierre Vasarely, l'un des pères de l'art numérique.

Architecte : Valentina Zucchi



## MÉTIER

## Nos gardiens, un maillon essentiel !

Outre les missions qu'ils assurent au quotidien, les gardiens de votre résidence jouent un rôle majeur dans la communication : informations, échanges, relations entre la RIVP et les locataires... Rencontre avec Monsieur et Madame Millet, gardiens de la résidence de Créteil, qui ont permis de rendre agréable une vaste réhabilitation qui a duré deux ans.

### Du dialogue !

Il suffit de voir les poignées de mains et les saluts amicaux que les locataires échangent avec ce couple de gardiens pour comprendre que Monsieur et Madame Millet, depuis neuf ans à Créteil, aiment communiquer, dialoguer, échanger.

Lorsque de vastes travaux d'isolation extérieure ont été décidés, certains locataires appréhendaient et beaucoup se posaient des questions.

« Nous avons décidé d'expliquer, de prévenir, d'informer : il fallait rendre ce grand chantier le plus fluide possible. La Direction a organisé une réunion préalable pour permettre à chacun de

s'exprimer et d'obtenir des réponses. Puis, pendant les travaux, nous faisons un point quotidien avec le chef de chantier, ainsi nous pouvions transmettre une information précise aux locataires » confie François Millet.

**Parler sans langue de bois des désagréments à subir (bruit, encombrements), mais aussi des bénéfices futurs (confort, gain financier lié aux consommations, esthétique) : un bon dosage pour faire supporter deux années d'une lourde réhabilitation.**

« Lorsque nous ne pouvions répondre à une question un peu trop technique, nous avons

toujours un contact pour nous renseigner. Parfois même, nous obtenions la réponse en direct, en présence du locataire ».

### Un bilan remarqué

La méthode de Monsieur et Madame Millet ? « Dédramatiser les choses, répondre rapidement et faciliter la communication. Nous sommes un peu comme le charbon qui fait avancer la locomotive ! Nous avons tout fait pour faire oublier les désagréments des travaux ».

**Résultat : une réhabilitation sans plainte et des liens qui se sont renforcés entre les gardiens et les locataires. Une réussite !**



## AVENIR

## La RIVP à l'horizon 2025 : évolutions et perspectives

Interview de Serge Contat, directeur général de la RIVP.

**RIVP :** La Ville de Paris a pour objectif d'atteindre 25% de logements sociaux en 2025, ce qui correspond à la construction de 7000 à 7500 logements par an.

**Comment la RIVP va-t-elle contribuer à cet effort ?**

**Serge Contat :** Nous produisons en moyenne entre 1 000 et 1 200 logements sociaux par an et ce dans tous les arrondissements de Paris, dans un objectif de mixité sociale. Je pense notamment au projet de l'îlot Saint-Germain dans le 7<sup>e</sup>, où nous allons réaliser 251 logements sociaux. L'objectif est de maintenir notre rythme de

construction dans les années qui viennent, si toutefois on nous en laisse les moyens. Je fais bien sûr allusion ici à la réforme de l'APL.

**RIVP :** La transition énergétique est également un objectif prioritaire de la Ville de Paris à travers le Plan Climat Énergie. Quels sont les moyens que vous mettez en œuvre dans ce domaine ?

**SC :** Nous avons entrepris depuis plusieurs années un vaste programme d'opérations de réhabilitation de notre patrimoine ancien, qui répondent toutes aux critères du Plan Climat Énergie.



EN 2016 :



Notre programme ILM 28, qui concerne 8 000 logements, comporte notamment un important volet de réhabilitation énergétique. Notre objectif est d'améliorer la performance énergétique des bâtiments d'au moins deux étiquettes et de baisser en conséquence les charges de chauffage des locataires de 30%. Quant à nos opérations de construction, elles bénéficient toutes des labels énergétiques les plus élevés, de type H&E ou effinergie.



**RIVP :** Vous gérez aussi un important patrimoine immobilier pour les startups et les jeunes entreprises. Quel en est l'objectif ?

**SC :** Nous sommes très impliqués dans le projet de la Ville de Paris de devenir, avec la réalisation du Grand Paris, la capitale européenne de l'innovation. Nous y contribuons en développant des structures spécifiques pour l'accueil de startups et d'entreprises évoluant dans des secteurs de pointe. Nous gérons actuellement 11 plateformes d'innovation et 15 hôtels d'entreprises qui hébergent 4 000 emplois. Ce qui représente un soutien important pour le dynamisme économique de la capitale.

**RIVP :** En 2017 des engagements de qualité de service envers ses locataires ont été pris. Comment se concrétisent-ils et comment vont-ils évoluer ?

**SC :** La qualité de service est pour nous une priorité et nous avons pris 14 engagements pour qu'elle soit lisible. Pour cela, nous disposons d'indicateurs de suivi, qui vont nous permettre de mesurer concrètement la qualité de service rendue et de définir des pistes d'amélioration. Celle-ci ne se discute pas. Elle suppose des ajustements de notre fonctionnement interne comme de la qualité réelle du service de nos prestataires.

**RIVP :** La RIVP entend être un bailleur social proche de ses locataires, à leur écoute. Quelles initiatives prend-elle pour concrétiser cette volonté ?

**SC :** Nous concentrons nos efforts sur le développement d'une communication de proximité, avec notamment la création des *Rencontres RIVP*, qui permettent à nos locataires de discuter avec nos collaborateurs au pied de leur immeuble. Nous avons aussi renforcé notre présence sur les réseaux sociaux, qui leur donnent de nouveaux moyens d'expression. Cette politique semble avoir porté ses fruits puisque, pour la deuxième année consécutive, nous obtenons les meilleurs scores de satisfaction de l'enquête interbailleurs. Cela nous incite à poursuivre.

EN 2017 :



**83,5%**  
DE LOCATAIRES  
SATISFAITS  
DE LA RIVP

**RIVP :** Quelle est votre vision pour 2025 ?

**SC :** La RIVP aura fait sa révolution digitale. La digitalisation de nos métiers et de nos services sera un vecteur d'innovation. Elle se traduira par une évolution des métiers et nous accompagnerons l'ensemble de nos collaborateurs pour cela. Il faut concilier efficacité et contacts humains.



## BUDGET PARTICIPATIF

## Quand les locataires donnent vie à leurs projets

Lancé en mars 2017, le premier budget participatif de la RIVP a donné carte blanche aux locataires de 10 groupes d'immeubles pour imaginer et réaliser eux-mêmes des projets concourant à renforcer la solidarité et la convivialité dans leur immeuble et à améliorer leur cadre de vie.



## CHIFFRES CLÉS

- 10 sites participants
- 646 votants
- 36 projets retenus
- 190 000€ financés par la RIVP

### Une forte implication

Des idées, les locataires n'en ont pas manqué : 160 au total ! Toutes n'étaient pas réalisables techniquement et/ou financièrement et il a fallu les affiner. Les locataires ont bénéficié pour cela de l'aide des équipes de Copas\* et des associations de quartier. Ce sont finalement 57 projets qui ont été soumis au vote des locataires, auquel ont participé 646 d'entre eux.

« Cela représente un taux de participation de 14%, très encourageant pour cette première édition de budget participatif », confie Fabienne Boutier, responsable du développement social urbain.

### + de vert et d'échanges

Parmi les projets élus par les locataires, les jardins partagés et la végétalisation des espaces communs ont la cote, tout comme les aménagements

destinés aux dons et les initiatives favorisant la convivialité et les activités communes. « Cela révèle chez les locataires un réel désir de lien social. Je pense notamment à la création d'un réseau d'entraide ou encore d'une page Facebook dédiée pour faciliter les échanges et les services entre locataires. Ces projets seront mis en œuvre en 2018 et tout l'enjeu sera de maintenir la mobilisation des locataires pour que leurs projets continuent à vivre une fois réalisés », conclut Fabienne Boutier.

\*Coopérative de conseil et accompagnement des transitions.



### Les boîtes à dons et les cabanons de partage

Petits mobiliers, installés dans les halls ou structures plus importantes installées à l'extérieur : dans les deux cas, il s'agit de permettre aux locataires de donner ou d'échanger des livres et des objets.

### Liste des projets gagnants

- Création d'un jardin partagé et espace compostage
- Végétaliser l'immeuble et ses abords
- Animations autour du jardin partagé
- Embellir les halls d'entrée, les terrasses et les balcons
- Création d'une boîte à dons et d'un cabanon du partage
- Programme d'activités et de convivialité par et pour les locataires
- Café des parents avec espace jeux et ateliers créatifs pour les enfants
- Sorties culturelles
- Ateliers "cuisine partagée"
- Équipement du jardin partagé
- Événements pour sortir les locataires de l'isolement
- Aide scolaire
- Organiser une fête de locataires
- Panneau d'affichage pour les locataires
- Lampadaires anti-éblouissement
- Organiser un système d'information pour gérer les encombrants
- Etc...

Retrouvez tous les résultats sur <https://budget-participatif.rivp.fr/results>



### Ce qu'il faut savoir

**Sans assurance, votre contrat de location peut être résilié de plein droit.**

La loi vous oblige à assurer votre habitation dès votre entrée dans les lieux. Votre contrat d'assurance se renouvelle automatiquement chaque année. Et vous devez envoyer tous les ans votre attestation d'assurance à jour à la RIVP (votre agence, votre gardien ou sur votre espace locataire en ligne).

## PENSEZ-Y !

## La gestion des sinistres

**Le sinistre ne prévient pas ! L'assurance habitation vous protège. Elle n'est donc pas une option. Lisez les recommandations ci-dessous pour rester zen en toutes circonstances !**

### L'assurance multirisques habitation : pour couvrir un maximum de risques

Les risques potentiels sont multiples et la meilleure façon d'être bien couvert est de souscrire un contrat unique d'assurance multirisques habitation. **Vous êtes ainsi assuré(e) contre les dégâts causés à l'immeuble (incendie, dégât des eaux, explosion...) mais aussi contre les vols, les bris de glace ou les dommages causés à vos biens mobiliers** (meubles, vêtements, appareils ménagers et informatiques, objets de décoration...). Vous bénéficiez également d'une **garantie de responsabilité civile pour tous les dommages causés accidentellement à autrui**, par vous-même ou par ceux qui vivent avec vous (enfants, conjoint, animal...).

### Déclarer le sinistre sous 48h à 5 jours selon le type

→ **Déclarez à votre assurance** tous les dommages occasionnés à votre logement ou aux parties communes de l'immeuble, quelle

qu'en soit l'origine et **même si vous n'êtes pas responsable.**

→ **Remplissez une déclaration de sinistre** à retourner ensuite à votre assureur, sans oublier d'en adresser une copie à votre agence RIVP. Si plusieurs locataires sont concernés, vous devrez, chacun de votre côté, déclarer le sinistre à votre compagnie d'assurance.

→ **Prévenez aussi votre gardien ou le Service Relation Locataires** (01 56 61 11 11) parallèlement, dès la survenue du sinistre.

### Prévenir les sinistres : une question de vigilance

Vérifiez régulièrement l'état de vos installations et appareils électriques, votre installation de gaz. La RIVP est particulièrement attentive à la prévention des incendies, pour laquelle elle mène régulièrement des campagnes d'information par voie d'affichage. Lisez-les attentivement et appliquez les consignes qui vous sont données.

Vous pouvez retrouver ces informations sur le site [rivp.fr](http://www.rivp.fr/je-suis-locataire/informations-pratiques/securite)



### Mieux prévenir les fuites et les dégâts des eaux

Depuis janvier 2016, la RIVP a mis en place un **contrat d'entretien des robinetteries** pour tous les immeubles de plus de 5 ans. Il vous permet de bénéficier, pour moins de 2 € par mois, d'une visite annuelle de contrôle et d'entretien pendant deux ans et, en cas de besoin, d'un dépannage par un plombier.

ENTREtenir POUR MIEUX PRÉVENIR

# 5 bons gestes pour entretenir son logement

Ces quelques conseils vous permettront de bien entretenir votre logement et d'éviter ainsi des désagréments tels fuites, champignons, départ de feu... D'autres sont à retrouver dans la fiche pratique à la loge de votre gardien.



### Chauffage

Lorsque vous aérez votre logement, pensez à fermer les radiateurs avant d'ouvrir les fenêtres.



### Aération

Assurez un nettoyage régulier des bouches d'aération et grilles d'entrée d'air, et surtout ne les obstruez pas.



### Plomberie et robinetterie

Vos robinets fuient ? Changez les joints : une fuite d'eau occasionne beaucoup d'argent gaspillé !



### Électricité et sécurité

Pour éviter les accidents électriques, évitez les prises multiples surchargées.

C'est à vous de remplacer les interrupteurs, prises de courant, fusibles, ampoules...



### Portes et fenêtres

Ne percez pas les fenêtres PVC. Pour vos rideaux, utilisez des supports adhésifs.

**En hiver, à la maison, 19° c'est l'idéal !**

**1° de moins = 7% d'économie sur votre facture.**

**Réduire la température** limite les émissions de gaz à effet de serre.

**Conseils gratuits** sur les économies d'énergie dans les Espaces info-Energie.

RIVP

EN HIVER

## 19° c'est l'idéal !

Cette température intérieure est optimale. C'est également un acte citoyen. Ainsi vous faites du bien à la planète et à votre porte-monnaie !



LA RIVP S'ENGAGE

## Charte des droits et des devoirs

« Renforcer le dialogue entre tous les acteurs d'un immeuble », c'est l'engagement pris par la Ville et les bailleurs au moment de signer le 13 novembre à la Mairie du 18<sup>e</sup> et le 11 décembre à la Mairie du 11<sup>e</sup>, conjointement avec les locataires, la charte des droits et devoirs du logement social à Paris.

Le sens de cette charte et de sa signature est de **montrer l'engagement de chacun** et l'envie d'améliorer concrètement la vie dans tous les immeubles du parc social. Son but est de **garantir la sécurité de tous, agir pour un cadre de vie agréable, adapter le logement aux besoins de chacun, participer à la vie dans les immeubles et remettre le dialogue au cœur des préoccupations.**

**Renforcer le rapport de confiance entre notre personnel, les locataires et leurs associations, est essentiel au vivre ensemble.**

FOCUS

## Les locataires à l'honneur

Dans le cadre d'une exposition photos sur le thème du logement social qui aura lieu en 2018, la RIVP a souhaité mettre à l'honneur ses locataires.

Vous avez été nombreux à vous inscrire pour être l'un des visages phares exposé sur les grilles de l'Hôtel de Ville de Paris.

**Votre portrait exposé à l'Hôtel de Ville !**

**Les locataires à l'honneur**

**Vous êtes toutes et tous les visages du logement social à Paris.**

La Ville de Paris souhaite vous mettre à l'honneur :  
Faites partie de l'exposition photographique sur les grilles de l'Hôtel de Ville qui aura lieu en 2018.

Inscrivez-vous avant le 20 décembre par l'intermédiaire :  
• du formulaire internet à l'adresse suivante : <http://bit.ly/photo2018>  
• ou par mail : [dlh-com@paris.fr](mailto:dlh-com@paris.fr)

Vous serez contacté par Sylvain Lefeuvre, photographe missionné par la Ville de Paris qui vous expliquera le projet et organisera une rencontre avec vous.

*NOUS COMPTONS SUR VOUS !*

MAIRIE DE PARIS | élogie - SIEMP | Paris Habitat | RIVP

## CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

# Quelle est la conception de votre rôle au sein du CCL ?

Nous avons posé cette question aux six associations. Voici leurs réponses.

## AFOC 75

Claude Sopoglian

« D'un côté, il y a les locataires et leurs attentes face aux problèmes qu'ils rencontrent et, de l'autre, la RIVP et les réponses qu'elle veut y apporter. En tant que représentant des locataires, j'ai un rôle d'interface entre les locataires et le bailleur. Il me revient de faire part à la RIVP de mon propre éclairage sur les sujets d'inquiétude ou de mécontentement des locataires, comme l'augmentation des charges ou les problèmes de nuisance liés aux travaux Plan Climat, et de défendre mes positions dans le cadre de la concertation locative. Celle-ci repose essentiellement sur la qualité d'écoute. Je dois reconnaître qu'il y a rarement des dérapages dans ce domaine et que la RIVP est à l'écoute des associations, même si nous ne sommes pas toujours compris et que les résultats escomptés ne sont pas toujours atteints. L'important, c'est de maintenir un dialogue constructif. »

**Association FO de Consommateurs**

Tél. : 01 53 01 61 33  
www.afoc.net

## CGL

Marie-Jeanne Robert

« J'appartiens à une association à vocation sociale, très engagée dans la concertation locative. Je suis moi-même convaincue que cette forme de démocratie participative est une voie privilégiée pour la défense des droits des locataires. Mon rôle est de faire entendre les positions de la CGL, issues d'un travail en amont au sein de notre bureau de Paris, sur des problèmes qui en général se recoupent, comme la maîtrise des charges, la sécurité, les attributions... Bien sûr, chaque association a sa propre vision des problèmes et nous avons souvent des désaccords mais toujours avec beaucoup de respect, du côté de la RIVP comme du côté des associations. L'écoute, l'échange, l'esprit d'ouverture, la volonté d'avancer nous permettent d'arriver à des solutions acceptables par tous pour préserver le vivre ensemble dans tous les immeubles. »

**Confédération Générale du Logement**

Tél. : 01 43 66 49 11  
www.cglparis.com

## CLCV

Doris Nicout

« J'ai été élue par les locataires et je considère que j'ai un engagement moral à leur égard pour défendre au mieux leurs droits. Pour cela, je vais très souvent à leur rencontre, je les écoute, je visite souvent les sites avec eux pour mieux constater les problèmes qu'ils me signalent. Tout ce travail d'enquête de terrain en amont me permet de jouer mon rôle d'interface entre les locataires et la RIVP. J'exprime au sein du CCL des exigences légitimes et je fais des propositions, en tenant compte des possibilités de la RIVP à y répondre. Je propose à la RIVP de remplacer le mot locataire par le mot client, ce qui sous-entend d'assurer une qualité de service que tout client est en droit d'attendre. Je constate que la RIVP fait des efforts évidents dans ce sens mais qu'il manque encore une bonne coordination entre les différents services. »

**Confédération du Logement et du Cadre de Vie**

Tél. : 01 75 43 30 40  
www.clcv.org

## CNL

Martine Declercq

« Ma première préoccupation est de tenir compte des demandes des locataires surtout celles se référant aux conditions d'habitation et au cadre de vie pour qu'elles soient prises en compte lors des CCL. Elles recouvrent des sujets récurrents, tels la maîtrise des charges, les travaux de réhabilitation ou encore l'entretien et la sécurité, mais aussi des problèmes plus aigus comme les punaises de lit. Autant de sujets qui nécessitent d'être débattus, lors des réunions du CCL ou au sein des groupes de travail. Nous entendons être avant tout une instance de concertation. Je suis persuadée que les choses ne peuvent avancer que dans l'écoute et le respect de chacun. Dans la mesure où la RIVP se montre réceptive à nos demandes, il me paraît important d'œuvrer ensemble à la recherche de solutions concrètes garantissant le bon fonctionnement et l'efficacité du conseil. »

**Confédération Nationale du Logement**

Tél. : 01 47 00 96 20  
www.lacnl.com

## DAL

Guillaume Martinage

« Je me suis engagé aux côtés du DAL pour le droit au logement pour tous, pour améliorer les conditions de vie des êtres en devenir que sont les enfants, en leur permettant de grandir dans des conditions décentes. Au sein du CCL, nous, les représentants du DAL HLM, souhaitons être une force de proposition et faisons entendre les revendications des locataires telles que des logements décents et entretenus, l'arrêt des expulsions sans relogement et la hausse des APL. Nous intervenons en faveur de réhabilitations douces faites pour et avec les habitants sans hausse de charges ni de loyer. Grâce à notre intervention en faveur de l'augmentation des PLAI, logements réservés aux personnes les plus précaires, la RIVP les a fait passer de 10 à 30 % dans ses nouveaux conventionnements. Nous nous mobilisons aujourd'hui contre la baisse de l'APL (vivelapl.org). Enfin, nous avons obtenu l'échelonnement automatique des rappels des charges afin de réduire les impayés. »

**Droit au Logement**

Tél. : 06 11 78 86 67  
www.droitaulogement.org

## SLC-CSF

Pierre Spinat

« Mon rôle est de défendre les droits et intérêts des locataires, et que la RIVP soit à l'écoute des problèmes qui affectent leur qualité de vie au quotidien. Pour le SLC-CSF, la concertation est essentielle et se révèle efficace à condition d'avoir toujours en tête l'intérêt général, avec des dossiers bien préparés et de revenir à la charge jusqu'à l'obtention de décisions et solutions positives. Je pense en particulier à deux dossiers que j'ai portés en tant que SLC-CSF tels que l'élaboration d'une Charte pour que les droits des locataires soient respectés lors des travaux de réhabilitation des logements en milieu occupé, et récemment le problème sanitaire des punaises de lit afin que la RIVP prenne pleinement la mesure de sa responsabilité pour traiter cette invasion qui gagne nos immeubles. »

**Syndicat du Logement et de la Consommation**

Tél. : 01 40 31 70 00  
www.slc.asso.fr

# Trop de bruit ? on s'en parle entre voisins !

J'ai bien fait d'aller  
lui parler, en fait  
il est sympa...  
il s'est même excusé !

... Il avait raison,  
j'avais pas vu l'heure...

Pour éviter les conflits inutiles, dûs aux nuisances sonores  
(de jour comme de nuit), dialoguez avec vos voisins

**RIVP**

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

Service Relation Locataires  
**01 56 61 11 11**

