



> **PATRIMOINE**  
 UNE NOUVELLE  
 RÉSIDENCE SOCIALE  
 DANS LE 13<sup>ème</sup>  
 ARRONDISSEMENT



> **VIE DE QUARTIERS**  
 UN JARDIN PARTAGÉ  
 DANS LE 20<sup>ème</sup>  
 ARRONDISSEMENT

N°05

De mars  
 à mai 2011

# 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**

**LIAISONS SOCIALES :  
 UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ  
 EN CAS DE DIFFICULTÉS**

## ÉDITORIAL

C'est le premier numéro de l'année 2011, avec une information qui vous concerne directement, puisque fin 2010 vous avez élu vos 3 représentants,



au lieu de 2 précédemment, au sein du Conseil d'Administration de la RIVP. Dans ce numéro, nous avons mis l'accent sur l'accompagnement social avec une équipe toujours plus à l'écoute pour ceux d'entre vous qui peuvent rencontrer des difficultés ou être victimes d'accident de la vie. N'hésitez pas à nous contacter. Vous pourrez découvrir l'attention que nous portons tout particulièrement à la jeunesse avec la construction d'une résidence étudiante et d'un foyer jeunes travailleurs dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement.

Vous trouverez également, le témoignage d'un autre bailleur, la SIEMP, chargé de la réhabilitation des logements insalubres, la présentation d'une initiative de jardins partagés qui crée du lien entre les habitants, enfin une information pratique à votre disposition dans la loge de votre gardien(ne) sur « le dégât des eaux »... le début d'une série de 6 fiches.

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 mars à mai 2011  
> N° 05

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

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 - Françoise Chapé - Agnès Letellier • La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro : Les services des liaisons sociales et contentieux • Crédit Photos : Fabrice Malzieu, Siemp, Jardins Da ko T Bruit du frigo • Réalisation : EPCOM

Vous pouvez nous écrire : [servicecommunication@rivp.fr](mailto:servicecommunication@rivp.fr)



## ACTUALITÉS

### 03 EN DIRECT

Les résultats des élections

### 04 ACTU-LOGEMENT

Le projet CARL

## PATRIMOINE

### 05 UNE NOUVELLE RÉSIDENCE SOCIALE DANS LE 13<sup>ème</sup> ARRONDISSEMENT

## DOSSIER

### 06-07-08 LIAISONS SOCIALES

Un accompagnement personnalisé en cas de difficulté

## VIE DE QUARTIERS

### 09 LE CLOS GARCIA

Un jardin partagé dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement

## DÉCRYPTAGE

### 10 LUTTER CONTRE LES LOGEMENTS INSALUBRES À PARIS

Une mission prioritaire pour la SIEMP

## FICHE PRATIQUE

### 11 DÉGÂTS DES EAUX

Disponible dans la loge du gardien



# Les résultats des élections

## 3 représentants des locataires au conseil d'administration de la RIVP



Mme Safiatou Fadiga



M. Oualid Akkari



M. Olivier Oudar

Nous vous avons sensibilisés à ces élections par une campagne d'affichage dans les halls des immeubles. Elles vous concernent tout particulièrement car vos représentants ont pour mission de défendre vos intérêts au sein du Conseil d'Administration de la RIVP, en faisant valoir leur voix consultative sur les décisions concernant le budget, l'augmentation des loyers, l'entretien du patrimoine, l'attribution des logements, les actions sociales. Pour être encore au plus près de vos attentes, la RIVP a décidé en 2010 d'aller au-delà du nombre légal de deux, en passant à trois représentants. Seuls, les locataires des logements conventionnés ont le droit de voter.

À l'issue des élections, les 3 représentants, élus pour quatre ans, sont :

- **Mme Safiatou Fadiga**, candidate de l'association Droit au Logement (DAL), avec 13,65 % des suffrages. [www.droitaulogement.org](http://www.droitaulogement.org)
- **M. Oualid Akkari**, candidat de la Confédération Nationale du Logement (CNL), avec 25,30 % des suffrages, [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

- **M. Olivier Oudar**, candidat du Syndicat du Logement et de la Consommation, avec 29,98 % des suffrages, [www.slc.asso.fr](http://www.slc.asso.fr)

L'ensemble des résultats :

- SLC, 29,98 % • CNL, 25,30 %
- DAL, 13,65 % • CLCV, 12,88 %
- CGL, 9,38 % • AFOC, 8,82 %

[www.lacgl.fr](http://www.lacgl.fr) - [www.afoc.net](http://www.afoc.net)  
[www.clcv.org](http://www.clcv.org)



### LES BRÈVES

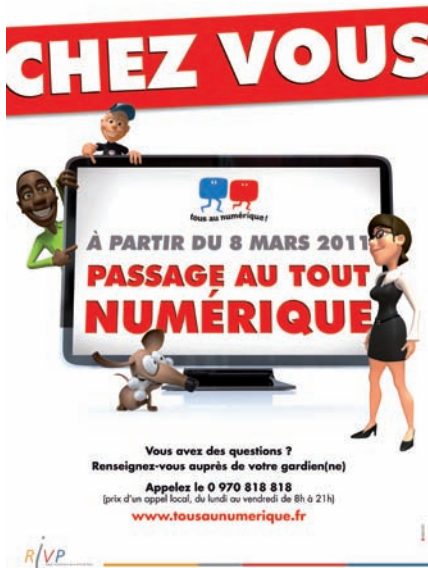
#### > LES ENFANTS METTENT DES COULEURS DANS LEUR IMMEUBLE



Le 12 janvier dernier, des fresques, réalisées par 25 enfants habitant les lieux, ont été inaugurées au 24 rue Ramponneau, dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement. Elles décorent désormais les halls. Ce projet original a été mené par la RIVP, dans le cadre de travaux de réfection des paliers et halls, en partenariat avec les éducateurs de rue de la Fondation Jeunesse feu vert et avec l'association T.R.A.C.E.S, très présente dans le quartier. Cette dernière a organisé les ateliers de peinture, avec l'aide d'artistes peintres. Les enfants n'ont pas été les seuls à participer à ce projet. Leurs parents avaient été auparavant sollicités pour choisir la couleur des peintures et c'est le collectif de Femmes Citoyennes Interculturelles du 20<sup>ème</sup> arrondissement qui a confectionné le buffet d'inauguration.

## LES BRÈVES

> LE TOUT NUMÉRIQUE : C'EST FAIT !



Depuis le 8 mars dernier, la TNT (Télévision Numérique Terrestre) est le mode unique de réception de la télévision. La RIVP a adapté ses installations de télévision collective dès 2007. Et nous vous avons fourni toutes les informations nécessaires pour vous préparer à ce passage, notamment la nécessité de posséder un téléviseur avec TNT intégrée ou de vous équiper d'un adaptateur TNT.

### Pour plus d'information :

- un n° de téléphone : **0970 818 818**  
(du lundi au samedi de 8h à 21h)
- un site internet : **www.tousaunumerique.fr**

# Le projet CARL

## Un objectif prioritaire : améliorer le traitement de vos demandes

Comme nous vous l'avions annoncé dans le n° 3 de votre journal, l'enquête de satisfaction de 2009 a fait apparaître un taux de satisfaction de 46 % seulement concernant le traitement des demandes. Pour remédier à cette situation, la RIVP a mobilisé toutes ses énergies autour d'un projet ambitieux : Cap sur l'Amélioration de la Réponse aux Locataires.

Rappelons tout d'abord que le gardien de votre immeuble reste votre premier interlocuteur.

Il est en mesure de vous apporter l'information dont vous avez besoin et de répondre à un grand nombre de vos demandes techniques sans que vous ayez à faire appel à d'autres interlocuteurs.

L'un des principaux points d'amélioration que nous avons apporté concerne le traitement des appels téléphoniques, car vous êtes fort nombreux à nous appeler. Outre les adaptations techniques réalisées sur nos installations, nous mettons en place l'amélioration de la qualité de la prise téléphonique.

Par ailleurs, nous avons modifié les horaires d'ouverture des agences afin qu'ils soient mieux adaptés aux besoins. Nos hôtesse d'accueil vont bénéficier de l'accès à notre outil de gestion qui leur permettra de vous apporter une première réponse immédiate et précise, ce qui vous fera gagner du temps dans vos démarches.



### > CHIFFRES CLÉS (PAR MOIS)

70 000 nombres d'appels

600 nombres de courriers

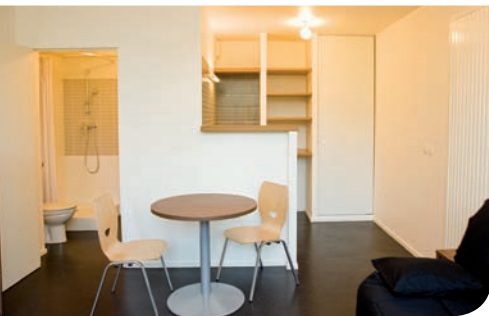
30 à 150 nombres de visites de locataires à leur agence

### LES NOUVEAUX HORAIRES D'OUVERTURE DE VOTRE AGENCE

*Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h30  
et de 13h45 à 17h30*



## Une nouvelle résidence sociale, Bruneseau, dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement



Il s'agit d'une construction neuve, qui a la particularité de venir en surélévation d'un bâtiment déjà existant, occupé par la Cité Administrative et Technique de la Ville de Paris, sur la ZAC Paris rive gauche, entre le boulevard périphérique et le quai d'Ivry.

Le nouveau bâtiment de quatre étages sur pilotis abrite un foyer logement de cinquante logements

pour jeunes travailleurs et quarante-neuf logements pour étudiants. À cet ensemble s'ajoutent des parties communes, toutes accessibles aux handicapés (salle d'études, de loisirs, buanderie, laverie...), des locaux techniques, un logement de fonction pour le gestionnaire du site et vingt-huit places de stationnement.

Le projet s'inscrit dans la démarche environnementale de la RIVP et dans le cadre d'un partenariat avec CERQUAL. Il a fait l'objet d'une double certification CERQUAL Habitat et Environnement et CERQUAL Haute Performance Énergétique 2000.

D'où le très haut niveau d'isolation thermique et acoustique dont bénéficie l'ensemble, avec des façades équipées de pare-soleil, de volets coulissants et de double vitrage.

Les espaces verts n'ont pas été oubliés : un jardin de plain-pied a été aménagé et la toiture est largement végétalisée.

### > CHIFFRES CLÉS

**Superficie :**  
2 355 m<sup>2</sup> habitables

**Budget travaux :**  
12 619 000 HT

**Date de livraison :**  
1<sup>er</sup> septembre 2010

**Maître d'œuvre :**  
Michel Kagan  
Architecture & Associés

**Maître d'ouvrage :** RIVP

**Gestionnaire :**  
Le Richemont, filiale de la RIVP spécialisée dans la gestion des résidences sociales

> **CERQUAL** a en charge la certification au sein du groupe Qualitel et délivre plusieurs labels garantissant la qualité d'usage et le confort du logement.





## Liaisons sociales : un accompagnement personnalisé en cas de difficultés

**Faire appel à toutes les solutions et aides possibles en cas de difficultés, désamorcer les conflits, éviter les expulsions : la RIVP a choisi la voie du dialogue, de la responsabilité, avec ses locataires. Elle s'est dotée des moyens humains et structurels pour y parvenir.**

La RIVP a créé le service des liaisons sociales, composé de responsables, d'agents de liaison sociale et de médiateurs, pour résoudre au mieux les problèmes que ses locataires peuvent rencontrer : loyers impayés, troubles de voisinage, difficultés liées au handicap et au vieillissement.

### > Impayés : mieux vaut prévenir que guérir

Lucilia Sobral, responsable du service

des liaisons sociales de la division sud, insiste sur cette notion de prévention : « À chaque fois que nous le pouvons, nous mettons en place des actions préventives dès l'entrée dans les lieux. Il faut cibler les familles fragiles, quand il s'agit par exemple, de familles qui ont déjà connu ce genre de difficultés, ou que nous relogons suite à une expulsion... Nous leur faisons prendre conscience que la priorité pour eux, c'est d'avoir un logement et de s'y maintenir. Ils doivent repartir sur de bonnes bases et donc, gérer correctement leur budget. Nous les aidons dans leurs démarches auprès des services sociaux, avec lesquels nous travaillons en permanence et restons à leur disposition en cas de difficultés. L'important c'est de réagir rapidement en cas d'impayés. » Prévenir, c'est aussi ne pas laisser la situation s'aggraver. « Nul n'est à l'abri d'un accident de la vie, qui change la donne du jour au lendemain,

explique Stéphanie Demeure, responsable du service de liaisons sociales de la division centre. Établir le dialogue est essentiel. Rencontrer les personnes à leur domicile ou dans nos bureaux permet d'étudier avec eux leur situation et de leur proposer des solutions adaptées, comme un étalement de leur dette sur plusieurs mois par exemple. Plus le problème est traité tôt, plus il a de chance d'être résolu favorablement. »

Pour Laïla Lalam, responsable du service des liaisons sociales de la division nord, le point essentiel est de savoir pourquoi il y a des impayés : « Pour le savoir, il faut rencontrer les personnes, qui sont parfois humiliées par leur situation précaire. Ce n'est que dans un climat de confiance qu'elles peuvent parler et que nous pouvons prendre la vraie dimension de leurs problèmes, pour leur apporter des solutions pertinentes et pérennes. Car l'objectif, c'est que ça ne se renouvelle pas ».

## Une séance de médiation pour troubles de voisinage

Les deux couples sont face à face : les plaignants, qui reprochent à leurs voisins du dessus le tapage incessant de leurs enfants, et les fauteurs de troubles, qui ne sont pas du tout d'accord avec ce qu'on leur reproche. Sans être hostile, l'atmosphère est tendue. Dans un premier temps, la communication a du mal à passer. La communication, c'est bien là que le bât blesse ! Les deux couples se sont parlé mais ne se parlent plus et campent chacun sur leurs positions. L'objectif des médiateurs, c'est de dénouer le conflit à travers un dialogue retrouvé, dans l'écoute et le respect de l'autre. Éviter les emportements, les prises de parole intempestives pour que la tension retombe. Petit à petit, chacun se détend. Les fauteurs de troubles finissent par reconnaître les faits et demandent aux plaignants de les contacter directement quand ils sont gênés par le bruit.

### > Troubles de voisinage : privilégier la médiation

Nuisances sonores, incivilités, vandalisme... La vie en communauté n'est pas toujours paisible et peut créer des situations de tensions, voire des conflits importants. Là encore, le maître mot est le dialogue.

« J'ai dans mon équipe trois médiateurs très expérimentés, indique Laïla Lalam. Ce sont eux qui organisent les rencontres entre les plaignants et les fauteurs de troubles, pour parvenir à une conciliation. Quand ce sont des jeunes qui posent problème, les parents sont prévenus et sensibilisés au rôle qu'ils ont à jouer pour éviter que la situation ne dégénère ».

Dans beaucoup de cas, les conflits s'enveniment par manque de communication, chaque partie campant sur ses positions. Le travail de médiation passe par un déblocage de la situation. « Le fait de provoquer une rencontre, de donner la parole à

L'équipe de médiateurs



### > PLUS QU'UN MÉTIER, UNE VOCATION

Sur ce point, les trois responsables du service des liaisons sociales sont unanimes.

« Le travail social nécessite un engagement total, avec la conviction qu'il n'y a pas de fatalité, que les choses peuvent bouger, grâce aux efforts de tous. Et même si je n'apporte qu'une goutte d'eau dans le vaste océan des problèmes sociaux, je sais que je fais œuvre utile. » **Laïla Lalam**

« Je ne pourrais pas exercer ce métier sans avoir la vocation du social. Ce n'est pas tous les jours facile mais j'ai conscience d'aider vraiment des personnes souvent dans le désarroi ou la détresse et de leur redonner, à mon humble niveau, le goût de se battre. » **Stéphanie Demeure**

« J'ai le sentiment de faire un travail social en profondeur, avec de vraies rencontres humaines, toujours enrichissantes. L'important pour moi, et la difficulté, c'est de maintenir un bon équilibre entre mon rôle de travailleur social et le fait de garantir les intérêts de la RIVP. La part administrative de mon métier, est moins gratifiante, mais tout aussi indispensable. »

**Lucilia Sobral**

chacun, d'obliger chacun à écouter l'autre, désamorçe l'agressivité. J'ai l'exemple de personnes qui se sont non seulement réconciliées mais aussi liées d'amitié par la suite », confie Lucilia Sobral.

La médiation a cependant ses limites. « La RIVP a le devoir d'assurer la

sécurité et la tranquillité de ses locataires. Quand les troubles sont graves et répétés et donnent lieu à plusieurs plaintes, le service contentieux intervient et peut mettre en route une procédure d'expulsion. Il faut que chacun y mette du sien, sinon rien ne peut être réglé » précise Stéphanie Demeure.





### > Handicap et vieillissement : aménager les logements

Le patrimoine immobilier de la RIVP est parfois ancien et n'a donc pas été conçu et aménagé initialement pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Le service des liaisons sociales s'efforce d'agir au cas par cas, en répondant aux demandes particulières qui lui sont adressées.

Les travaux d'aménagement et d'accessibilité donnent lieu préalablement à un entretien conjoint entre le locataire, un agent de liaison sociale, l'inspecteur technique et un ergothérapeute, afin de déterminer précisément les besoins. L'ergothérapeute élabore un compte rendu de l'entretien et préconise les travaux à mettre en place. Cela permet de lancer un devis auprès d'une entreprise et de déboucher sur la réalisation des



travaux, en coordination avec le service technique et le service liaison sociale. « La phase de travaux est toujours délicate à gérer car elle entraîne des nuisances pour le locataire. Ces dernières sont généralement bien acceptées, eu égard à l'amélioration des conditions de vie qui s'ensuit », note Stéphanie Demeure.

« Nous avons des réunions internes mensuelles sur le handicap, sur le lancement et le suivi des travaux. Notre objectif est de pouvoir, à terme, répondre aux besoins de toutes les personnes fragilisées par le handicap et le grand âge » complète Lucilia Sobral.

### > Expulsion : difficile pour tous

L'expulsion est ressentie comme un échec. Comment pourrait-il en être autrement pour un service dont la vocation première est d'accompagner les personnes en difficulté et non de les exclure ?

Et pourtant, quand tous les recours ont été utilisés et qu'il n'y a vraiment pas d'autre solution, l'expulsion est inévitable. « C'est vraiment toujours un déchirement, confie Laïla Lalam, mais les expulsions sont gérées. Nous ne laissons jamais une famille qui a des difficultés réelles sans solution. Nous lui proposons un logement moins cher ou nous lui trouvons un hébergement provisoire. Et nous sommes toujours présents sur place le jour de l'expulsion, pour soutenir la famille ».

« Il est sûr que je n'ai pas choisi ce métier pour en arriver là, renchérit Stéphanie Demeure. J'insiste sur le fait que les efforts doivent être partagés. Nous ne faisons pas de miracles et nous ne pouvons aider que les personnes qui veulent s'en sortir. »

## > CHIFFRES CLÉS

**En 2010, les services des liaisons sociales ont traité :**

**3 397** dossiers d'impayés

**70** dossiers en troubles de voisinage

**44** dossiers d'expulsion pour impayés

**153** dossiers de travaux d'aménagement et d'accessibilité

### Le comité de prévention des expulsions

*La RIVP a créé le comité de prévention des expulsions en 2009 pour pouvoir étudier les dossiers dont le stade de procédure arrive à son terme. Les membres de cette commission examinent chaque dossier et vérifient que toutes les démarches pour aider ces familles ont bien été entreprises, comme par exemple proposer un échange de logement moins cher et/ou plus petit.*

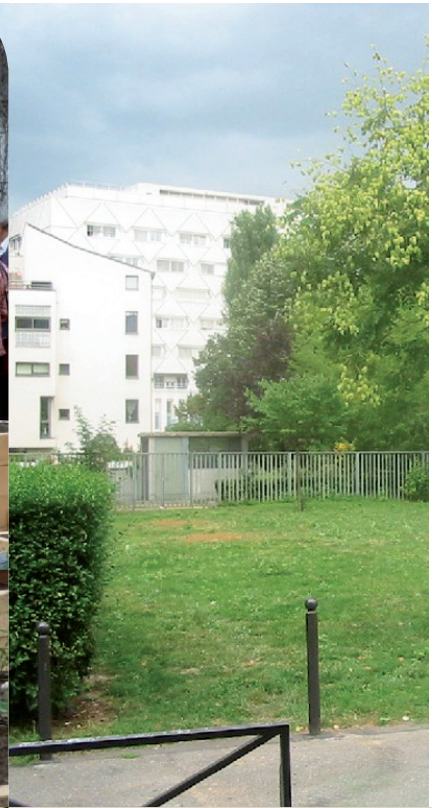
*Cette initiative, associée à un meilleur traitement des impayés et à un suivi permanent des personnes concernées par le service de liaisons sociales, a permis de réduire de moitié le nombre d'expulsions.*

### Les responsables du contentieux : solidaires des liaisons sociales

*Ils travaillent au quotidien avec leurs collègues des liaisons sociales et avec les services sociaux : les responsables du contentieux ont certes la mission de faire appliquer le droit lorsqu'il n'est pas respecté mais ont une approche beaucoup plus large de leur métier.*

*Confrontés à des situations de grande détresse, ils mettent tout en œuvre pour trouver des solutions. Cette volonté a d'ailleurs présidé à la création du comité de prévention des expulsions. Ce n'est que lorsque tous les recours ont été épuisés qu'intervient l'expulsion.*





## Le clos Garcia : un jardin partagé dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement

En 1972, Jacques Dutronc chantait « C'était un petit jardin qui sentait bon le métropolitain », regrettant la disparition des jardins parisiens à cause d'une urbanisation croissante. Près de quarante ans plus tard, ces jardins sont en passe de reflorir, comme en témoigne celui du clos Garcia.

Avant, il y avait au bout de la rue Cristino Garcia un morceau d'espace vert délaissé. Depuis septembre 2010, il y a un jardin avec des arbres fruitiers, des fleurs, des plantes aromatiques, des salades, une serre, une remise à outils...

Cette métamorphose est due aux

volontés conjuguées de la RIVP et de la Ville de Paris, dans le cadre de la gestion urbaine de proximité des espaces sans usage. L'idée est de redonner aux habitants l'usage de ces espaces pour qu'ils y partagent des activités. La parcelle de la rue Garcia a donc été mise à la disposition des habitants du quartier. Ils se sont structurés en association et ont conçu et réalisé l'aménagement d'un jardin, avec la collaboration active d'Anne-Sophie Hansch, chargée de projet à l'association Jardins Da ko T - Bruit du frigo et de Monsieur et Madame Pré, les gardiens du site.

Développement durable oblige : ici, on n'utilise que des engrais naturels et on récupère l'eau de pluie. De plus, une rampe permet aux personnes à mobilité réduite d'accéder à la remise

Association  
du Clos Garcia

Inscrivez-vous sur  
[clogarcia@free.fr](mailto:clogarcia@free.fr)

Visitez le blog  
[http://jardinsdakot.  
canalblog.com](http://jardinsdakot.canalblog.com)

ou contactez le  
**Président Mark Yates**  
au 06 86 08 68 19

et à la serre.

Le clos Garcia est ouvert à tous ceux qui veulent cultiver un petit lopin de terre ou simplement profiter du cadre. Il leur suffit d'adhérer à l'association. Les écoles sont également les bienvenues. Et il y a fort à parier qu'avec le retour des beaux jours, l'endroit soit le cadre de nombreuses manifestations conviviales.



## Lutter contre les logements insalubres à Paris : une mission prioritaire pour la SIEMP

La SIEMP, Société immobilière d'économie mixte de la Ville de Paris, qui en est l'actionnaire majoritaire, est un bailleur social qui gère un patrimoine immobilier de plus de 9 000 logements à Paris et en région parisienne. En 2002, le Conseil de Paris lui a confié la mission de participer activement à l'éradication de l'insalubrité à Paris.

**Rencontre avec Sylviane Léger,**  
*Directrice générale de la SIEMP*



**Dans quel cadre la SIEMP a-t-elle été chargée de cette mission de lutte contre l'insalubrité ?**

La Ville de Paris a procédé auparavant à un recensement de tous les logements insalubres à Paris et en a dénombré 1 030. En 2002, elle nous a

confié, par une Convention publique d'aménagement (CPA), 434 adresses particulièrement dégradées avec la mission d'y recréer des conditions de vie décentes.

**Quelle a été votre approche pour aborder une mission d'une telle ampleur ?**

Nous avons fait jouer le principe de l'appropriation publique des logements insalubres, qui nous permet d'acquérir les logements dont les propriétaires sont dans l'incapacité d'assurer l'entretien. Nous en avons ainsi acquis 277, pour pouvoir les transformer en logements sociaux. Nous avons également acheté 80 lots parmi les 157 adresses restantes, qui sont des copropriétés privées. Nous les accompagnons dans des opérations de rénovation ou de réhabilitation, voire de démolition/reconstruction quand les immeubles sont trop dégradés.

**Comment avez-vous procédé pour mettre en chantier les opérations de rénovation et de réhabilitation ?**

C'est un processus lourd, qui s'est déroulé en plusieurs étapes. Entre

l'acquisition des logements et le commencement des travaux, il y a ce que nous appelons la gestion intercalaire. Celle-ci concerne les travaux d'urgence et le relogement des habitants, qui est immédiat si ces derniers sont atteints de saturnisme\*. Ensuite, nous procédons à des études de faisabilité, qui déterminent la nature des projets, que nous mettons en route avec nos divers services (relogement, acquisition, maîtrise d'ouvrage...)

**Où en êtes-vous aujourd'hui ?**

Notre mission a pris fin le 31 décembre 2010. À ce jour, toutes les acquisitions foncières ont été réalisées, les maîtres d'œuvre\*\* sont désignés et les chantiers qualifiés. À terme, nous gérerons plus de 2 000 nouveaux logements sociaux à Paris.

\* **Saturnisme** : intoxication grave par le plomb. Dans les logements anciens et insalubres, c'est la peinture qui contient du plomb et qui, en s'écaillant, contamine les habitants.

\*\* **Maître d'œuvre** : personne chargée de concevoir le bâtiment à construire ou à rénover selon le programme fourni par le maître d'ouvrage, ici en l'occurrence la SIEMP.



# DÉGÂTS DES EAUX

## que faire ?

### 1 La fuite vient de chez vous ?

**Conseil n° 1 :** fermez le robinet d'arrêt (près du compteur d'eau).

**Conseil n° 2 :** cherchez d'où vient la fuite (lave-vaisselle, lave-linge, joint de douche...).

**Pour plus de sécurité, informez-en votre gardien !**

#### Et après ?

Si vous avez identifié l'origine et si la réparation est à votre charge, contactez au plus vite un plombier pour effectuer la remise en état.

**Attention !** Si la fuite provient du chauffage collectif ou de votre chaudière individuelle au gaz, prévenez vite votre gardien. La RIVP fera appel à la société chargée de la maintenance des installations.

### 2 La fuite vient d'ailleurs ?

**Conseil n° 1 :** contactez vos voisins d'à côté et du dessus pour leur demander de vérifier chez eux. En cas d'absence, rapprochez-vous de votre gardien.

**Conseil n° 2 :** contactez votre gardien pour vérifier si la fuite ne vient pas des parties communes. Il pourra si nécessaire couper l'eau de la cage d'escalier et apposer une affiche d'information pour prévenir les locataires.

#### Et après ?

Si l'eau a fait des dégâts chez vous, chez vos voisins ou dans les parties communes : prévenir l'assurance dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

### 3 Comment prévenir l'assurance ?

Quelle que soit la source de la fuite, il faut adresser une « déclaration de dégâts des eaux » en remplissant un constat amiable, joint à votre contrat d'assurance ou bien en demandant un à votre assureur.

#### Avec qui ?

Si la fuite venant de chez vous a fait des dégâts chez votre (vos) voisin(s), ou inversement : remplissez et signez le constat ensemble.

### > DES FICHES

#### PRATIQUES DANS LES LOGES

Cette 1<sup>ère</sup> fiche pratique sera disponible courant mars chez votre gardien.

Une 2<sup>ème</sup> fiche pratique concernant l'entretien du logement sera disponible dès le mois d'avril. La collection s'enrichira au fil du temps.

#### Il comprend 3 volets :

- le 1<sup>er</sup> est à envoyer à votre assureur en recommandé ;
- le 2<sup>ème</sup> est à remettre à votre voisin qui l'enverra à son propre assureur ;
- le 3<sup>ème</sup> est à adresser à votre agence RIVP.

Si la fuite venant de chez vous a provoqué un dégât dans les parties communes, ou inversement : remplissez le constat avec un représentant de la RIVP qui vous donnera la marche à suivre.

### 4 Comment réparer ?

Après l'envoi de la déclaration à l'assureur, celui-ci pourra vous proposer une indemnisation éventuelle.

Si l'ampleur des dégâts décrits semble dépasser la somme de 1 600 €, un expert pourra être nommé pour évaluer le montant de l'indemnité.

#### Un conseil :

Soyez présent le jour de la visite de l'expert pour lui permettre de prendre en compte tous les dégâts à indemniser.

#### Et après ?

Avec cette indemnisation, vous êtes tenu de faire réaliser les travaux de remise en état par un professionnel, facture à l'appui. Les réparations mal ou non effectuées pourraient vous être facturées lors du départ de votre logement.

**En cas d'urgence, le week-end et jours fériés,  
en dehors des horaires de votre agence,  
appelez Urgenc'immo 01 57 27 00 27**

# AIDES AU LOGEMENT INFORMEZ-VOUS !



## PRÊT À TAUX 0 % POUR DEVENIR PROPRIÉTAIRE

Vous êtes locataire d'un logement social à Paris et vous aimeriez devenir propriétaire : la Ville de Paris vous propose des prêts à taux zéro pour acheter votre logement, dans le neuf ou l'ancien, avec ou sans travaux.

*Pour en savoir plus : [www.paris.fr](http://www.paris.fr)*

*> Prêt 0 % (à taper dans le moteur de recherche)*

## PARIS LOGEMENT FAMILLES MONOPARENTALES



Vous êtes seul(e), avec au moins un enfant à charge, vous êtes locataire à Paris depuis au moins 3 ans : le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris peut vous attribuer l'Aide « Paris Logement Familles Monoparentales ». Adressez-vous à la section du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris de votre arrondissement.

*Pour en savoir plus : [www.paris.fr](http://www.paris.fr)*

*> Familles monoparentales  
(à taper dans le moteur de recherche)*

## PARIS LOGEMENT SENIORS ET PERSONNES HANDICAPÉES



Vous êtes âgé(e) ou en situation de handicap : à compter du 1<sup>er</sup> avril 2011, la Ville de Paris vous aide à rester dans votre logement. Pour bénéficier de cette aide, vous devez résider à Paris depuis au moins 3 ans, consacrer plus de 30% de vos revenus à votre loyer et justifier de ressources mensuelles.

*Pour en savoir plus : [www.paris.fr](http://www.paris.fr)*

*> Logements seniors et handicap  
(à taper dans le moteur de recherche)*

**RENSEIGNEZ-VOUS VITE SUR : [www.paris.fr](http://www.paris.fr) - Toute l'actualité « Logement » de la mairie de Paris**

Toute l'info sur la ville !  
**info** paris  
**Le 3975\***  
**Paris.fr**

\*Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf tarif propre à votre opérateur