

RIVP  
Bailleur social, innovant,  
solidaire et éthique

2018

## Déclaration de performance extra-financière

—  
Exercice 2018



Avant-propos (p.5)

Chiffres clefs (p.6)

- Nous connaisre
  - o Fiche synthétique (p.8)
  - o Présentation des entreprises du groupe (p.9)
  - o Périmètre de la déclaration (p.9)
  - o Notre histoire (p.10)
  - o Nos Valeurs (p.12)
    - Focus sur : Le régime juridique des logements (p.13)
    - Focus sur : Les charges récupérables (p.14)
  - o Nos engagements (p.15)
    - Un promoteur du vivre ensemble(p.17)
    - Un contributeur à la transition écologique (p.18)
    - Un acteur social innovant (p.20)
    - Une entreprise qui ose, mesure et progresse (et qui rend compte) (p.22)
- Nous créons de la valeur
  - o Nos ressources ; nos relations d'affaires (p.24)
    - Nos locataires (p.24)
    - Nos énergies consommées (p.24)
    - Un patrimoine existant d'exception (p.24)
    - Notre territoire (p.25)
    - Nos produits et services entrants, nos fournisseurs (p.26)
    - Nos collaborateurs (p.26)
    - Nos ressources financières (p.28)
    - L'information comme matière première (p.29)
      - Focus sur : Notre conseil d'administration (p.30)
  - o Nos activités (p.31)
    - Gestion locative (p.31)
      - Attribuer un logement (p.31)
      - Gérer et accompagner (p.32)
    - Gestion patrimoniale (p.33)
      - Maitriser la consommation énergétique (p.33)
      - Entretien et améliorer (p.33)
      - Construire et réhabiliter (p.34)

- Développement territorial (p.36)
      - Des partenariats locaux et des actions de développement social urbain (p.36)
      - Favoriser le développement social urbain (p.37)
      - Veiller à la qualité (p.38)
    - Accompagnement de l'activité (p.39)
      - Dialogue social (p.39)
      - Digitalisation (p.40)
      - Stratégie Achats (p.40)
        - Focus sur : la stratégie d'innovation de la RIVP (p.41)
  - Quelques réalisations 2018 (p.42)
    - Gestion locative (p.42)
    - Maitrise de la consommation énergétique, amélioration du patrimoine (p.42)
    - Développement territorial (p.43)
    - Accompagnement de l'activité (p.43)
  - Notre stratégie et nos perspectives (p.44)
  - Synthèse : Notre stratégie et nos perspectives (p.47)
  - Synthèse : Notre modèle d'affaires (p.48)
- Résumé méthodologique
  - Modèle d'affaires (p.50)
  - Analyse des risques (p.50)
- Maitriser nos risques
  - Introduction (p.54)
  - Accompagner les publics fragiles (p.55)
  - Maintenir les conditions du dialogue avec les parties prenantes (p.57)
  - Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone (p.60)
  - Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser (p.62)
  - Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs (p.64)
  - Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes (p.66)
  - Veiller à la qualité des prestations externalisées (p.67)
  - Maitriser le risque financier locatif (p.68)
  - Garantir la loyauté des pratiques (p.69)

La RIVP est un bailleur innovant, solidaire et éthique.

Elle est imprégnée de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans l'intégralité des missions qu'elle conduit au quotidien.

En tant que bailleur social, la RIVP a impulsé depuis de nombreuses années une politique en faveur du développement durable initialement focalisée sur la rénovation énergétique du patrimoine et la limitation des consommations énergétiques.

En 2014, suite à un audit externe de ses actions en matière de RSE, elle a élargi cette politique à l'ensemble de son spectre d'activité.

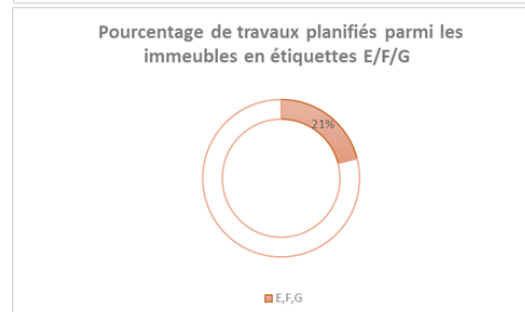
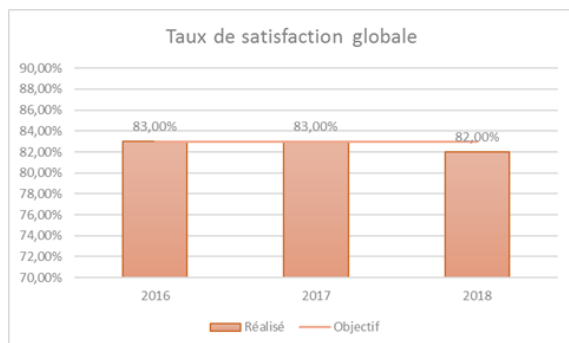
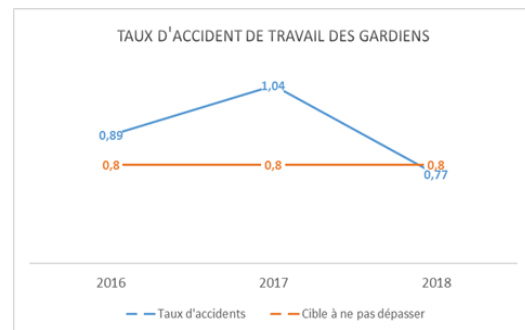
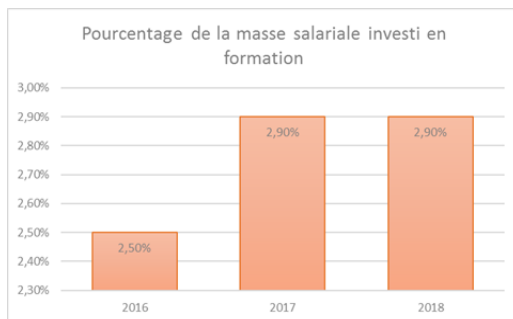
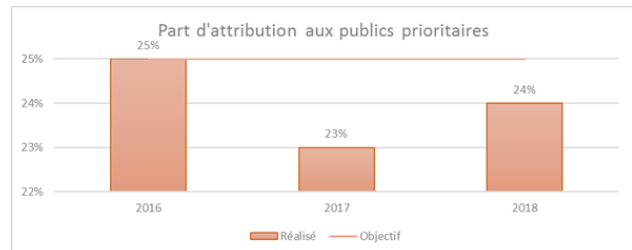
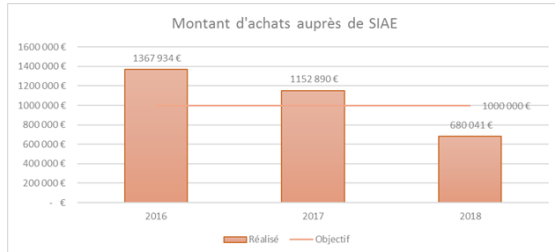
Aujourd'hui, à travers la nouvelle obligation de déclaration extra-financière, l'exercice conduit à confirmer que l'activité de l'ensemble des équipes contribue pleinement à la politique RSE de la RIVP.

Ce se traduit au travers des 5 orientations stratégiques de la société :

- développer une offre accessible pour tous ;
- accompagner les publics fragiles ;
- aller vers la neutralité carbone ;
- manager les équipes avec qualité et équité ;
- faire évoluer les métiers pour faire face aux évolutions de la société.

En 2018, la RIVP, c'est :

- 1 154 collaborateurs
- 579 M€ de chiffre d'affaires
- 53 115 logements dont 73% sont conventionnés



En 2018, c'est **368 logements** qui ont été adaptés au vieillissement et au handicap. Entre 2000 et 2018, la RIVP, avec **33 650 logements** a participé pour un tiers à l'effort de la ville en matière de création de logement social. L'entreprise poursuit avec son engagement d'environ **1 200 logements/an**.

L'**indice des inégalités** femmes/hommes de la RIVP, en 2018 était de **84/100**.

L'année 2018 a été marquée par : la création de la **direction de la politique sociale**, la mise en place de la bourse d'échange interbailleur « **Echanger Habiter** », l'acquisition de **l'îlot Saint Germain**, la signature de la **charte Paris Action Climat** et l'obtention de **l'Équerre d'Argent** pour la résidence Julie-Victoire Daubié.



# Nous connaitre



<b>Dénomination Sociale et Nom Commercial</b>
Régie Immobilière de la Ville de Paris
<b>Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés</b>
552 032 708 R.C.S Paris
<b>Date de commencement d'activité</b>
Date d'immatriculation : 01/03/1955
<b>Siège Social</b>
11-13 avenue de la Porte d'Italie – 75013 PARIS
<b>Forme juridique et législation applicable</b>
Société anonyme
<b>Objet Social</b>
La Société a pour objet : <ul style="list-style-type: none"><li>- de réunir les fonds nécessaires à la réalisation de toute opération ci-après visée :</li><li>- de diriger ou réaliser toute opération de construction ou de réhabilitation d'immeubles à usage d'habitation, commercial, administratif, de bureaux ou de locaux industriels destinés à la vente ou à la location, et notamment ceux faisant l'objet de financements aidés prévus par le Code de la Construction et de l'habitation sans que cette dernière condition puisse constituer une obligation spécifique, ainsi que de bâtiments et d'équipements destinés à l'usage public ;</li><li>- d'assurer la gestion et l'entretien desdits immeubles ;</li><li>- de réaliser, en application du code de l'Urbanisme, des opérations d'aménagement,</li><li>- en complémentarité de ces activités d'exécuter tout mandat, prestation de services, ainsi que de réaliser toutes études ou interventions foncières relatives à la préparation et la mise en œuvre des opérations visées à l'objet social ;</li><li>- éventuellement, de construire et d'exploiter tous autres immeubles pour le compte de tous tiers ou pour son propre compte, ayant pour objet toutes exploitations quelconques.</li></ul>



## Présentation des entreprises du groupe

Le groupe RIVP est constitué de la RIVP et de deux filiales :

**Hénéo**  
est une filiale  
**RIVP**

Filiale de la RIVP et acteur engagé de la politique sociale parisienne, Hénéo développe et gère des solutions **d'hébergement temporaire adaptées à la diversité de ses résidents**. Cette offre variée de logement a pour objectif de leur permettre une étape dans leur parcours résidentiel, notamment en vue de trouver un logement pérenne par la suite. Afin de répondre aux différents besoins d'hébergement des résidents, cette diversité se retrouve dans la nature des résidences gérées par notre filiale : résidences sociales, foyers logements, résidences para-hôtelières, résidences universitaires, résidences pour chercheurs et artistes, logements pour les fonctionnaires ou salariés en mobilité etc.

En 2017, Hénéo, c'est 111 collaborateurs et 22,1 M€ de chiffre d'affaires.

  
est une filiale  
**RIVP**

Hsf est une entreprise sociale pour l'habitat, filiale de la RIVP, active depuis 1975 pour la production, la gestion et l'entretien de logements sociaux situés dans Paris et certaines communes limitrophes. Le patrimoine d'hsf se compose principalement de petits immeubles collectifs de logements sociaux accueillant les locataires présentés par une diversité de réservataires.

En 2017, HSF c'est 68 collaborateurs et 28 M€ de chiffre d'affaires.

## Périmètre de la Déclaration

Il n'y a actuellement pas de consolidation des éléments au niveau du groupe. Par ailleurs, ni Hénéo, ni HSF ne sont soumises aux obligations liées à la Déclaration de Performances Extra-Financières.

La présente déclaration, de fait, ne porte que sur l'entité RIVP.

1923

**Création de la RIVP par le Conseil Municipal de Paris** afin de remédier à la pénurie de logements, avec pour missions de construire, gérer et entretenir des logements en faveur des populations intermédiaires.

1928

**Loi Loucheur** : 20 000 logements à loyers moyens sont créés à Paris : ce sont les fameux ILM 28 situés à plusieurs portes de la capitale.

1948

**1<sup>ère</sup> loi d'ordre public** organisant les rapports locataires/propriétaires afin de répartir la pénurie de logements et assurer aux bailleurs une rentabilité de leur bien.

Années 1960

La RIVP amplifie ses activités de maître d'ouvrage avec notamment l'aménagement d'un îlot insalubre en construction de 2 000 logements, d'un centre commercial, de bureaux, d'un parking et de 1000 logements situés en banlieues sud et nord.

1965

La RIVP se développe avec l'acquisition de terrains pour la **construction de 3 200 logements**.

1975

**Création de la filiale HSF (l'Habitat Social Français)** : entreprise sociale pour l'habitat dédiée à la construction et à la gestion de locaux à usage de résidence et d'occupation temporaire.

1987

**La société Lerichemont devient une filiale de la RIVP**. Cette nouvelle filiale élargit la palette d'offres de logements aux hébergements meublés temporaires à coût modéré.

2003

**Création de Parkings 75 GIE**.

Ce GIE interbailleurs regroupe toutes les places de parking appartenant ou confiés aux membres de ce groupement : la RIVP, HSF, Lerichemont, Elogie-SIEMP et ICF Habitat la Sablière.

Ce GIE propose aux personnes extérieures aux logements sociaux la possibilité de réserver une place de stationnement au sein de ce parc.

2007

**La Ville de Paris devient actionnaire majoritaire de la RIVP**. Cette même année, la RIVP reprend les **11 785 logements gérés par la Sagi** et lance la création d'une nouvelle génération d'hôtels d'entreprises, de pépinières et d'incubateurs.

2009

La RIVP est le 1<sup>er</sup> bailleur à lancer **une opération de construction de logements sociaux à énergie positive intégrée dans un urbanisme dense, 7 rue Guénot dans le 11<sup>e</sup> arr.**

2012

Mise en place du régime conventionnel avec la Ville de Paris : la RIVP entend désormais poursuivre son développement et affirmer durablement sa vocation sociale, fondée sur une structure financière solide. La RIVP s'installe également dans son nouveau siège social, avenue de la Porte d'Italie (75013).

2014

Création de la [direction pour le développement et la gestion immobilière pour les entreprises \(DDGIE\)](#).

La RIVP est le 1er opérateur parisien d'espaces de bureau dédiés au tertiaire pour les jeunes entreprises et start-ups.

Notre entreprise propose une offre immobilière adaptée ainsi que des services pour start-ups en incubation, en co-working ou en hôtels d'entreprises.

2017

La RIVP s'associe à Paris Habitat et Elogie-SIEMP pour créer [le 1er GIE interbailleurs Paris Commerces](#) : GIE dédié au développement des commerces de proximités en faveur des commerçants et artisans parisiens.

Trois valeurs fortes cimentent l'action de la RIVP.

La Maire de Paris a fait du logement social la priorité de son mandat en mettant en œuvre 40 000 logements sur six ans.

La RIVP doit s'inscrire dans cette perspective et répondre à l'objectif de la Ville de Paris.

**Innovant**, nous avons financé nos premiers logements sociaux à énergie positive.

**Solidaire**, nous avons rendu accessibles plus de 800 logements aux personnes à mobilité réduite.

**Ethique** à travers nos actions guidées par les principes de transparence, d'équité et de respect du droit. Nous nous préoccupons de nos locataires les plus fragiles et des générations futures.

En tant que bailleur social responsable, la RIVP répond avec ambition aux besoins d'accessibilité d'une société diverse et dont la population vieillit.

La maîtrise des charges énergétiques ou encore l'adaptation des logements aux situations de handicap apportent aux locataires les fruits de cette volonté.

*"La RIVP est dépositaire d'une mission sociale qui nous est confiée par la Ville de Paris pour bien loger les parisiens les plus modestes et préserver nos immeubles pour les générations futures."*

Serge Contat, directeur général.

En tant que première société d'économie mixte immobilière de France, nous gérons près de 53 000 habitations et 8 000 logements-foyers dans Paris et plusieurs villes de la proche banlieue dont plus de 38 800 sont des logements sociaux au sens de la réglementation.

« Les bailleurs sociaux ont pour vocation de construire et gérer des logements sociaux mais ils *peuvent également disposer d'un parc non social relevant de la réglementation sur les loyers libres.* »

### Une réglementation stricte

La gestion des logements sociaux est encadrée par une réglementation très stricte.

Pour les nouvelles opérations de logements sociaux, il existe aujourd'hui **3 principaux types de logements sociaux**.

Ces logements se différencient selon leur mode de financement qui varie en fonction du niveau de prêt, du loyer et du plafond de ressources à respecter pour accéder au logement.

**Ces 3 types de logements sociaux sont :**

- des logements à Prêt locatif aidé d'intégration (PLAI) et assimilés : loyer moyen mensuel de relocation de 6,95 euros/ m<sup>2</sup> de surface utile,
- des logements de type Prêt locatif à usage social (PLUS) et assimilés : loyer moyen mensuel de relocation de 7,31 euros/ m<sup>2</sup> de surface utile,
- des logements de type de prêt locatif social (PLS) et assimilés : loyer moyen mensuel de relocation de 10,82 euros/ m<sup>2</sup> de surface utile.

Ces catégories peuvent être situées dans le même immeuble, il n'y a en effet **aucune différence de prestation selon les types de logements**.

**Les logements PLAI** sont des logements dits « très sociaux » avec des niveaux de loyers très bas.

**Les logements PLUS** correspondent aux logements sociaux classiques et **les logements PLS** sont de type intermédiaire, destinés essentiellement aux classes moyennes.

Un logement social peut être confié à une association dans le cadre de ses missions sociales, si cette dernière dispose de l'agrément d'intermédiation locative délivrée par la Préfet. Dans ce cas, c'est l'association qui est locataire de la RIVP.

« Dans tous les cas, sur le territoire parisien, les loyers proposés sont largement inférieurs à ceux du marché. »

### Logements sociaux et libres : quelle différence ?

- Les logements conventionnés sont des logements financés pour la construction, l'acquisition ou la réhabilitation avec une aide de l'Etat.
- Les logements à loyers libres constituent le reste du parc de logements non aidés par l'Etat. Ils ont des statuts très divers.

### Financement et attribution

Les différents financeurs qui interviennent ont des droits de réservation sur les logements sociaux financés.

Parmi ces financeurs, nous pouvons trouver :

- L'État (subventions et prêts aidés distribués par la caisse des dépôts notamment),
- Les collectivités territoriales (garantie des prêts et financements complémentaires),
- Action Logement (prêts et subventions),
- Le bailleur lui-même sur ses fonds propres.

Les réservataires procèdent à la désignation des candidats (3 par logement sauf situation prioritaire de type DALO) et la commission d'attribution du bailleur attribue le logement.

Au niveau de la RIVP, les droits de réservation se répartissent de la manière suivante :

- Ville de Paris – 59,4 %
- Préfecture de Paris – 20,5 %
- Collecteurs Action logement – 6,1 %
- Les 14 % restant se répartissent entre les administrations et quelques entreprises.

La RIVP ne procède à aucune attribution directe de logement et travaille systématiquement en étroite collaboration avec un désignataire ou réservataire.

## Focus sur : Les charges récupérables

#Locataires

#Patrimoine

#Finances

Les charges récupérables sont les dépenses d'entretien ou de maintenance qui peuvent être refacturées aux locataires.

Elles sont définies règlementairement :

- par le décret n° 82-955 du 9 novembre 1982 pour les logements sociaux ;
- par le décret n° 87-713 du 26 août 1987 pour les logements libres.

Des dérogations à ces règles sont possibles dans le cadre d'accords de patrimoine conclus avec les locataires.

Toutefois les textes règlementaires sont soumis à interprétation. Afin de préciser et uniformiser les règles de refacturation, la RIVP a conduit avec les associations de locataires un travail de clarification des charges récupérables.

Une grille des charges récupérables a ainsi été établie en lien avec les 6 associations de locataires membres du Conseil de Concertation Locative (CCL) : CGL – CNL – SLC-CSF – AFOC – DAL – CLCV.

Cette grille a été approuvée lors de la réunion du CCL du 15 octobre 2013.

Du fait de du caractère récupérable de certaines charges, la RIVP, afin d'améliorer le reste à vivre de ses locataires et prévenir les impayés, s'engage dans la réduction de ces charges.

Par ailleurs, les ressources financières de la RIVP prennent leur source dans les loyers perçus, les charges récupérées, les subventions publiques reçues. Nous avons donc une responsabilité quant à l'efficacité et l'efficience des investissements et dépenses.

## Nos Engagements

Engagement, *esprit d'initiatives, garantie de résultats, la marque de fabrique RIVP.*

### Responsabilité sociétale

La RIVP s'engage pour la mise en place d'une politique Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) ambitieuse et efficace à travers une série d'actions destinées aussi bien aux locataires qu'aux collaborateurs de l'entreprise.

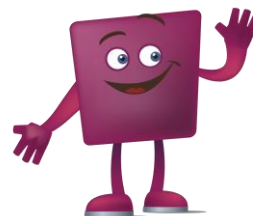
Les thématiques de l'environnement, du développement durable, de la qualité de vie au travail ou encore le dialogue constructif entre bailleur et locataires font partie intégrante des actions menées au quotidien par les équipes de la RIVP.

En ce sens, en 2014, la RIVP a réalisé un audit RSE de ses pratiques et actions. Un bureau de conseil externe et spécialisé a mené une évaluation selon les items suivants :

Environnement	Maitrise des impacts environnementaux dans la production de logements
	Maitrise des impacts environnementaux dans l'entretien, la gestion du patrimoine et la réhabilitation du patrimoine
Communautés et développement local	Contribution à l'aménagement durable du territoire et à l'amélioration du cadre de vie
	Développement de l'accessibilité physique et adaptation des logements
	Développement de l'accompagnement social des locataires en difficulté
Gouvernance	Transparence et efficacité des instances
	Concertation avec les associations de locataires
Relations et conditions de travail	Objectivité et transparence des systèmes de rémunération et avantages
	Qualité de la gestion des emplois et développement des compétences
	Protection de la sécurité et de la santé
	Promotion du dialogue social et de la négociation collective
Droits de l'homme	Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances entre tous les salariés
	Respect des droits humains fondamentaux
Questions relatives aux consommateurs	Respect des intérêts des demandeurs de logements sociaux
	Qualité de service
	Respect des intérêts des locataires entreprises, commerces, associations, parkings
	Maitrise des risques de santé à l'intérieur des logements
Loyauté des pratiques	Intégration des facteurs sociaux et environnementaux dans le processus d'achats
	Prévention de la corruption
	Qualité des relations de l'entreprise avec ses fournisseurs et sous-traitants

A partir de cet état des lieux, les actions débutées et celles à initier ont été organisées selon 4 grands axes :

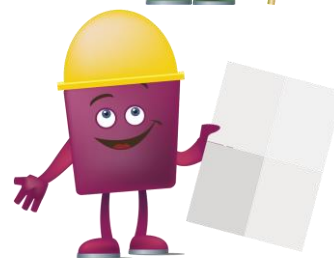
Un promoteur du vivre ensemble



Un contributeur à la transition écologique



Un acteur social innovant



Une entreprise qui ose, mesure et progresse



Retrouvez, ci-dessous, certains de nos engagements emblématiques :



## Un promoteur du vivre ensemble :



### Qualité de service

La RIVP s'engage depuis plusieurs années pour garantir une qualité de service optimale en faveur de tous ses locataires.

Cette priorité donnée à la qualité de service se traduit notamment par 14 engagements concrets, issus d'une réflexion collective entre la RIVP, les locataires, les associations mais aussi les différents fournisseurs et la Ville de Paris.

14 engagements adaptés aux attentes des locataires

6 thèmes majeurs de la relation bailleur-locataire structurent ces engagements qualité :

- Attributions et mobilité
- Emménagement
- Écoute des locataires
- Suivi des travaux
- Entretien et maîtrise des charges
- Bien vivre ensemble.

Ces engagements se traduisent par exemple par l'organisation de Rencontres RIVP où les locataires peuvent rencontrer nos collaborateurs et échanger avec eux sur les sujets quotidiens liés à la vie dans leur immeuble.

Nous permettons également aux personnes intéressées d'assister à une commission d'attribution et nous proposons aux locataires de nous contacter 24h/24 (gardien, SRL, Urgenc'immo, espace locataire en ligne, Facebook et Twitter).

Véritable définition de la qualité que chaque locataire peut attendre de la RIVP, ces engagements s'enrichissent progressivement, au fur et à mesure des avancées de la RIVP.

## Un contributeur pour la transition écologique :



### Écoconstruction et développement durable

La protection de l'environnement et les économies d'énergie sont aujourd'hui au cœur des préoccupations des bailleurs sociaux comme des locataires. La RIVP s'engage elle aussi dans ce mouvement global avec la mise en place d'opérations de construction et de réhabilitation plus respectueuses de l'environnement.

### Un savoir-faire au service de l'environnement et du développement durable

Bâtiments performants, toitures terrasses végétalisés, jardins partagés ou panneaux solaires, de nombreux aménagements sont réalisés chaque année par la RIVP.

Notre entreprise est même pionnière en matière de développement durable puisque le premier bâtiment social à énergie positive est sorti de terre au 7 rue Guénot (11ème arr.) en 2013.

Cette ambition de bâtir des bâtiments plus respectueux de l'environnement s'est aussi concrétisée dans **la construction d'un immeuble passif** situé au 57 rue Myrha (18ème arrondissement). Cet immeuble de 8 logements consomme très peu d'énergie grâce à une isolation performante par l'extérieur et à la présence de panneaux solaires produisant l'eau chaude sanitaire.

### Innové en faveur de l'environnement et des économies d'énergie

Afin de réaliser des économies d'énergie et ainsi de diminuer les charges des locataires, la RIVP multiplie les innovations sur ses chantiers.

Retour sur 3 démarches innovantes destinées à être déployées dans les années à venir ou déjà déployées :

- **Utiliser le béton de chanvre comme isolant**  
Matériau respirant et régulateur, le béton de chanvre peut-être recyclé et il garantit une atmosphère saine et durable aux locataires.  
Ce choix innovant concerne aujourd'hui 3 immeubles de la RIVP. Une est en cours de construction : 37 rue Myrha (75018) – Une a été livrée en 2018 : 62 rue Oberkampf (75010), opérations construite en pierre où le béton de chanvre est utilisé comme isolant intérieur.  
Une réhabilitation lourde d'un immeuble XVIIIème siècle au 18 rue de la Huchette (75005) emploie le béton de chanvre comme isolant intérieur et extérieur.

Outre les performances phonique et thermique, le béton de chanvre est surtout plus **respectueux de l'environnement (notamment pour les phases de production et d'installation de l'isolant)**.

- **L'utilisation du bois pour les constructions de nouveaux édifices**  
Les avantages du bois comme matériau de construction (longévité, solidité, excellent isolant, diminution des nuisances de chantier, plus sain et chaleureux...) permettent aujourd'hui le développement de programmes novateurs où le bois redevient le matériau de construction dominant.  
Plusieurs programmes importants de la RIVP sont ainsi en cours de construction ou déjà livrés au sein de la capitale : une résidence universitaire sans béton Porte de Brancion (75015), un nouvel immeuble au 5 impasse Marie Blanche dans le 18ème

arrondissement, une résidence pour jeunes travailleurs Porte de Vanves qui a notamment reçu le prix Adivbois 2017 dans la catégorie « Immeubles à vivre en bois ».

## 2. La démarche Bâtiments Durables Franciliens (BDF)

La RIVP a participé en 2017 au lancement de la démarche BDF, initiative portée par l'association Ekopolis.

La RIVP va donc réaliser des chantiers tests de réhabilitation Plan climat afin d'évaluer de nouvelles techniques de construction et réhabilitation plus efficaces sur les aspects environnementaux, sociaux et économiques. Le 1er chantier en cours est celui de la réhabilitation Plan climat du 24 rue Saint Augustin dans le 2ème arrondissement. En savoir plus [sur le site d'Ekopolis](#).

## Le respect de normes écologiques comme principe de base

Les normes environnementales sont aujourd'hui pleinement intégrées dans les actions de la RIVP. Le respect systématique de la circulaire Plan Climat de la Ville de Paris et l'obtention de la certification CERQUAL NF Habitat HQE font aujourd'hui partie de toutes nos opérations de construction ou de réhabilitation.

La remise aux normes environnementales, techniques et de sécurité constitue un axe incontournable pour la RIVP qui a ainsi lancé plusieurs chantiers majeurs de réhabilitation : les immeubles ILM28 de la petite ceinture parisienne, l'hôtel Cromot du Bourg, le réfectoire des Cordeliers, les pavillons Victor Lyon ou bien encore la Fondation Avicenne à la CIUP.

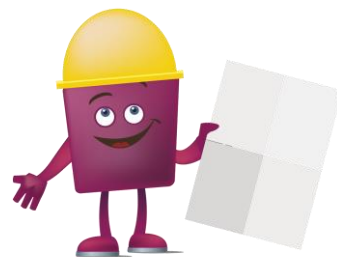
## Aider les locataires à adopter les bons éco-gestes

Défi majeur pour la RIVP, la transition énergétique implique obligatoirement une meilleure communication auprès des locataires.

Les directions de la gérance, de la construction et de la communication travaillent conjointement pour donner toutes les clés aux locataires pour leur permettre **d'adopter les éco-gestes** du quotidien.

Fiches pratiques, livrets « gestes verts », rencontres avec les locataires, concertation ou création de jardins partagés, de nombreuses actions sont mises en place pour permettre aux locataires de maîtriser leur consommation d'énergies et d'apporter leur pierre à l'édifice en matière de développement durable.

## Un acteur social Innovant :



### Être un acteur social et solidaire

22 Projets financés en 2018 dans le cadre des Commissions de Soutien aux Initiatives Locales et environ 68 000 € versés dans ce cadre.

La RIVP s'investit fortement dans les projets des associations locales favorisant les échanges et le partage autour de thématiques très diverses (activités artistiques, culturelles, sportives, jardins partagés, sensibilisation aux éco-gestes, fêtes de quartier...).

Autant d'initiatives qui concourent à créer les conditions d'une mixité sociale retrouvée au sein des quartiers.

Aider les associations pour favoriser la qualité de vie et la mixité sociale

La RIVP aide les associations de quartiers pour leur permettre de développer leurs projets. Nous avons par exemple participé au financement de **l'association AS Laumière** implantée sur le quartier Scotto Reverdy dans le 19ème arrondissement.

**L'objectif de cette association** est de développer des activités pour les jeunes des 18ème et 19ème arrondissements en favorisant la mixité territoriale, générationnelle et de développer **des actions d'insertion et de création de lien entre les habitants.**

Tout au long de l'année sont proposées des activités sportives, éducatives, loisirs, festives etc. en favorisant la participation des jeunes à l'élaboration des projets.

### Sensibiliser les locataires aux économies d'énergie

Pour faire changer les habitudes de ses locataires et les sensibiliser aux enjeux du développement durable, la RIVP privilégie une approche pédagogique, à travers des campagnes **d'information** (fiches pratiques) et des actions menées en partenariat avec des associations sur les éco-gestes (tri sélectif, utilisation d'ampoules basse consommation, économie d'eau ...).

Le budget participatif de la RIVP

Lancé en mars 2017, le 1er budget participatif a permis de recueillir 144 propositions de la part des locataires des sites concernés. En 2018, la RIVP a réitéré l'expérience.

Les 1 717 ménages, habitants de 4 immeubles dans le 15<sup>ème</sup>, le 18<sup>ème</sup>, le 19<sup>ème</sup> et le 20<sup>ème</sup>, ont pris part à ce programme.

A l'issue de 4 réunions d'informations et 4 ateliers de co-construction, 71 idées ont été déposées.

Plusieurs thématiques émergent **à l'occasion** de ce 2<sup>ème</sup> budget :

- La végétalisation et les jardins partagés,
- La sensibilisation au tri des déchets,
- Micro-aménagements (local vélos ou poussettes...).

Avec 30,11% de participation aux votes, 14 projets sélectionnés et 72 610€ de budget voté, cette édition a été marquée par un investissement important des locataires.

## Accompagner les entreprises de demain

Depuis 2007, la RIVP accompagne les entrepreneurs innovants via son réseau de 12 incubateurs et 13 hôtels d'**entreprises au cœur de Paris**.

Constructeurs, gestionnaires et animateurs de sites, la RIVP offre des produits immobiliers « **intelligents** » **avec des conditions d'accès allégées, des infrastructures adaptées et un accompagnement personnalisé**.

Les entreprises peuvent mutualiser leurs ressources, partager leurs expériences et développer leur réseau par le biais des rencontres organisées.

En collaboration étroite avec des partenaires tels que Paris & Co, Impulse Partners et Paris Biotech Santé qui assurent l'accompagnement et l'animation des sociétés hébergées dans nos incubateurs, la direction immobilière pour les entreprises participe pleinement à la réflexion et au développement de la nouvelle économie des start-ups dans des structures d'accueil en pleine évolution.

15 000 m<sup>2</sup> de surface sont proposés aux startups au sein du Cargo

Nos incubateurs et hôtels d'entreprises accueillent des jeunes sociétés du secteur des nouvelles **technologies dédiées au sport, à la santé, la construction, l'énergie et l'aéronautique**. D'autres thématiques comme le **tourisme, l'économie sociale et solidaire ou encore le fooding** trouvent également leur place au sein de nos immeubles.

## Une entreprise qui ose, mesure et progresse (et qui rend compte) :



### Déontologie

La RIVP se voit confier des missions d'intérêt général dans des domaines économiques et sociaux importants.

Notre image et notre développement dépendent de la qualité des prestations que nous offrons à nos locataires et partenaires, et du soin que nous portons à exercer nos métiers de manières dynamique, rigoureuse et intègre.

L'objet de la charte de déontologie adoptée par la RIVP est de définir avec clarté les principes **d'intégrité et de transparence qui sont respectés par les collaborateurs de la RIVP**, et de préciser **leurs modalités pratiques d'application**, afin de permettre à chaque collaborateur d'avoir la conviction qu'il applique bien ses principes qui découlent des valeurs de notre entreprise.

Ces principes d'intégrité et de transparence constituent non seulement des obligations légales et réglementaires mais ils forment également un socle commun de règles, comportements et pratiques qui doivent nous guider en toutes circonstances.

Chaque collaborateur peut consulter sa hiérarchie ou la déontologue en cas de doute sur une situation ou un comportement. La RIVP s'engage à y répondre de manière claire et argumentée. Cette charte de déontologie s'applique à l'ensemble des membres de la RIVP, y compris son équipe dirigeante.

### La protection des données des locataires

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Il a pour objet de modifier la réglementation en matière de traitement des données à caractère personnel et renforce les droits des personnes.

Cette nouvelle réglementation impose notamment, aux organismes qui collectent des données personnelles de mettre à la disposition des utilisateurs une information claire, intelligible et aisément accessible aux personnes concernées par les traitements de données.

Par ailleurs, les utilisateurs doivent être informés de l'usage qui est fait de leurs données et doivent en principe donner leur accord pour le traitement de leurs données, ou pouvoir s'y opposer.

A ce titre, la RIVP est depuis plusieurs années engagée dans une démarche de transparence vis-à-vis de ses locataires concernant l'utilisation qui est faite de leurs données, ainsi que sur les dispositifs mis en œuvre afin de sécuriser et de protéger celles-ci.

En 2012, nous avons nommé un correspondant informatique et libertés (CIL) chargé de veiller à la sécurité juridique et informatique des données personnelles de nos locataires.

Aujourd'hui, le RGPD a remplacé le CIL par le délégué à la protection des données (DPD), chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données. Ce rôle est assuré par la Directrice juridique de la RIVP, spécialisée en droit de la protection des données et qui a bénéficié d'une formation continue pour préparer la RIVP à ses nouvelles obligations réglementaires.



# Nous créons de la valeur



Afin de répondre au mieux à ses engagements et réaliser ses activités et missions, la RIVP s'appuie sur un ensemble de ressources en lien avec des parties prenantes stratégiques :

### Nos locataires :

#Relations d'affaires

#Locataires

La mission première de la RIVP est celle de loger, ce depuis sa création en 1923, afin de remédier à la pénurie de logements. Ceci fait des locataires de la RIVP, dans leurs grandes diversités (habitations, parkings, commerces, immobilier d'entreprises), et de leurs représentants, une partie prenante de premier ordre.

51 210 ménages sont titulaires de bail d'habitation à la RIVP, hors personne morale.

A l'issue des élections des représentants des locataires au Conseil d'Administration de la RIVP qui se sont déroulées du 16 novembre au 4 décembre 2018, les 3 sièges sont pourvus par les associations suivantes :

- SLC – CSF avec 46% des voix
- CNL 75 avec 16% des voix
- CLCV – Union Régionale IDF avec 12% des voix

### Nos Energies Consommées:

#Ressources

#Energies

La RIVP achète l'électricité des parties communes de ses immeubles ainsi que le gaz et la chaleur du réseau urbain quand le chauffage ou l'eau chaude sanitaire est collectif.

Par ailleurs, l'énergie représente une charge importante sur les budgets des foyers français. Cela fait de l'énergie un enjeu important pour la RIVP qui s'engage à l'amélioration du reste à vivre de ses locataires.

Le mixte énergétique du parc de logements (en nombre de logements chauffés) de la RIVP est le suivant :

- 39 % de gaz (collectif et individuel)
- 27 % de chaleur urbaine (vapeur)
- 33 % d'électricité

Le réseau CPCU (chaleur urbaine) fournit une énergie à 50 % renouvelable.  
100 % de l'électricité des parties communes est renouvelable.

### Un patrimoine existant d'exception :

#Ressources

#Patrimoine

Avec une création en 1923 et une activité de développement du logement ancrée dans l'ADN, l'histoire et les engagements de l'entreprise, la RIVP gère un patrimoine riche en variété de périodes de constructions, de procédés constructifs, de tailles, régimes juridiques et localisation sur l'agglomération parisienne.

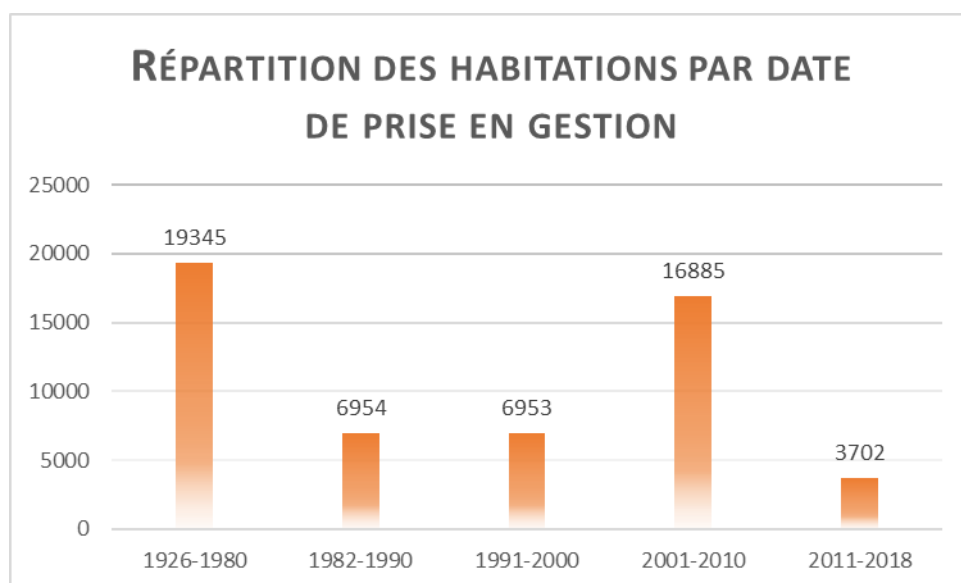


Hôtels particuliers, immeubles en briques des Grands Maréchaux, nouveaux programmes en pierres de tailles et immeuble en bois et terre à venir, tout ceci constitue la fierté de la RIVP et de ses collaborateurs.

La RIVP, c'est 53 115 logements (hors logements en gestion chez HSF et logements-foyers) dont 73 % sont conventionnés, 1 801 commerces, 36 662 places de parking et 164 568 m<sup>2</sup> de locaux d'activité.

Ces logements sont distingués en deux catégories :

- les logements en pleine propriété où la RIVP est propriétaire du foncier et du bâti ;
- les logements sous bail où la RIVP dispose du foncier propriété d'un tiers (Ville de Paris, AP-HP, ...) via un bail emphytéotique et elle est propriétaire des logements jusqu'au terme du bail.



## Notre territoire :

#Ressources

#Relations d'affaires

#Territoire

Avec environ 92% de notre patrimoine dans Paris Intramuros et 8% répartis sur 5 départements limitrophes et avec la Mairie de Paris en actionnaire majoritaire (79,74%), l'ancrage territorial de la RIVP est central.

Les acteurs de l'agglomération parisienne deviennent alors des parties prenantes incontournables mais également des partenaires essentiels dans la réalisation de ses activités. De fait, les associations locales, les services techniques des mairies et les services déconcentrés de l'Etat sur l'agglomération parisienne représentent des partenaires de travail réguliers.

11,5% de nos logements sont situés en Quartier Prioritaires de la Politique de la Ville.

En outre, en tant qu'acheteur public majeur du territoire, la RIVP participe au développement économique de celui-ci.

Enfin, la RIVP, de par son importante activité d'immobilier d'entreprise, participe activement au tissu économique local.

La RIVP est également, fortement intégrée dans son réseau professionnel. Les autres bailleurs parisiens, les acteurs de la construction, du développement durable ou de l'accompagnement social, au niveau local comme national, représentent des partenaires incontournables.

## Nos produits et services entrants, nos fournisseurs :

#Ressources

#Relations d'affaires

#Fournisseurs

La RIVP, dans la réalisation de ses activités et missions, a fait le choix d'en externaliser une part largement majoritaire. Cela fait de ses fournisseurs des parties prenantes incontournables dans la réalisation de ses objectifs.

Environ 90% des dépenses d'entretien courant sont externalisées. Et la RIVP travaille avec environ 1 900 fournisseurs ayant plus de 5 k€ de chiffre d'affaires avec nous.

En tant qu'acheteur et investisseur important, la RIVP a, de fait, une responsabilité vis-à-vis de ces fournisseurs mais également vis-à-vis de ses autres parties prenantes. Ce qui se traduit par des enjeux en matière de loyauté de pratiques, de qualité des services et prestations et d'efficience des investissements.

## Nos Collaborateurs :

#Ressources

#Relations d'affaires

#Capital Humain

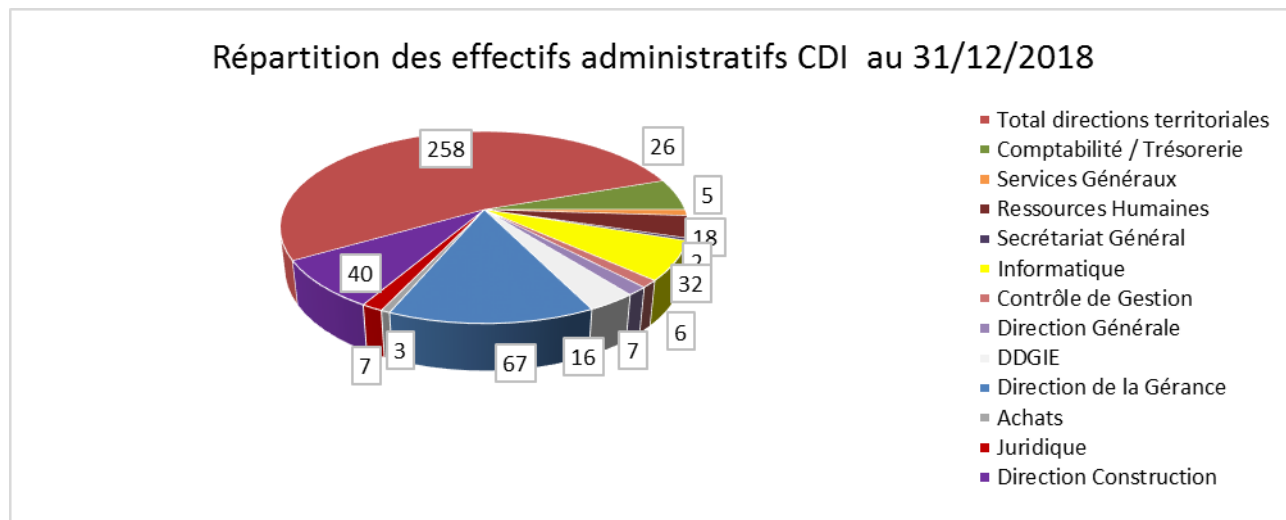
Effectifs au 31/12/2018 dont répartition femmes/hommes :

	Femmes	Hommes	Effectif en 2018	Effectif en 2017
Administratifs cadres et maîtrise (CDI)	275	159	434	423
Administratifs employés (CDI)	34	19	53	52
Sous-total administratifs en CDI	309	178	487	475
Administratifs en contrat à durée déterminée	17	10	27	18
Administratifs alternants et emplois d'avenir	10	4	14	42
<b>Total Administratifs</b>	<b>336</b>	<b>192</b>	<b>528</b>	<b>535</b>
Gardiens et employés d'immeubles CDI	359	247	606	621
Gardiens et employés d'immeubles CDD	11	8	19	29
Gardiens alternants et emplois d'avenir	3	2	5	4
<b>Total gardiens</b>	<b>373</b>	<b>257</b>	<b>630</b>	<b>654</b>
<b>Effectif total</b>	<b>709</b>	<b>449</b>	<b>1 158</b>	<b>1 189</b>

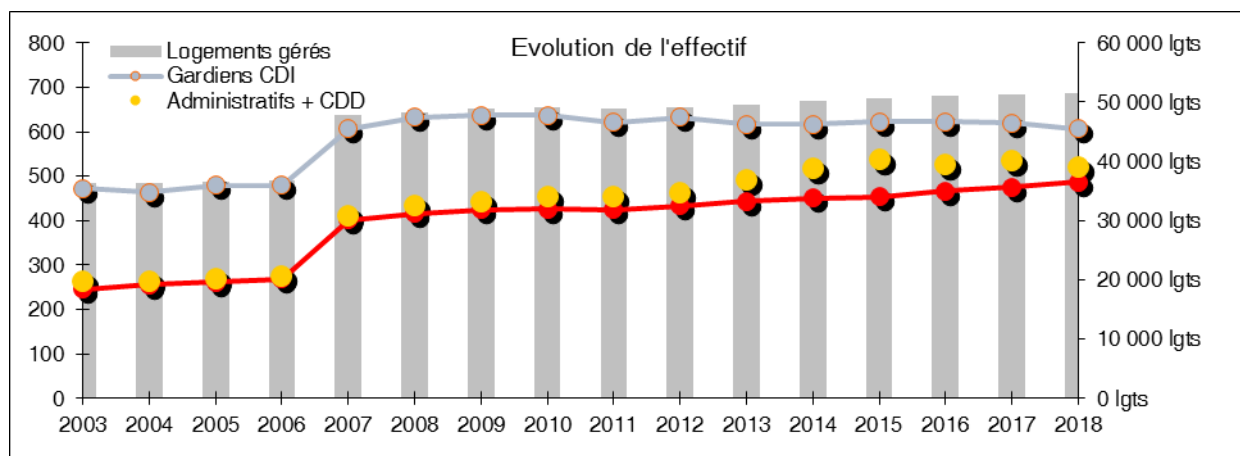
Attribuer un logement, faire vivre un bail, accompagner les locataires, améliorer le patrimoine, construire, nouer des partenariats, suivre la qualité de service, exploiter la donnée, rien de tout cela ne serait possible sans les collaborateurs de la RIVP.

Afin de s'assurer, en permanence, d'un fonctionnement harmonieux et efficace pour l'atteinte de ses objectifs, la RIVP veille à l'adéquation de ses effectifs à ses activités :

### Effectifs par services



### Évolution des effectifs/logements



Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evolution du nombre de logements/gardiens	80	81	81	82	83	85

L'entreprise est, également vigilante à adapter ses métiers aux évolutions sectorielles :

- Plans de formation par filières métiers
- Création du Service Relations Locataires
- Rééquilibrage Directions Territoriales Centre et Sud
- Création d'une direction des Achats
- Création d'une direction des Politiques Sociales

La RIVP, pour ce faire, mise fortement sur la formation de ses collaborateurs :

1,2 M€ ont été investis dans la formation en 2018, représentant 2,9% de la masse salariale. Cet investissement correspond à près de 18 000 h de formations qui ont concernés 1 715 participants.

Par ailleurs, l'entreprise est extrêmement vigilante quant à l'égalité professionnelle notamment entre les sexes et à la prise en compte du handicap.

En 2018, la RIVP a payé 0 euros de contribution AGEFIPH.

Enfin, les collaborateurs de la RIVP sont, également, des parties prenantes de l'entreprise via leurs représentants :

En 2018, les partenaires sociaux ont signé un accord de mise en place du comité social et économique et du dialogue social. Un nouveau CSE a été élu avec, notamment, une Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail, renforcée en termes de composition et d'heures de délégations.

## Nos ressources financières :

#Ressources

#Finances

Pour la RIVP, le renforcement de l'autonomie financière est un principe qui guide l'action de la société et un prérequis capital.

De la fin des conventions de soldes avec la Ville de Paris à la fin des années 2000, aux incidences de la loi de finances 2018, cette recherche d'autonomie est devenue essentielle à la permanence de l'activité et des missions de la RIVP.

Cette autonomie passe par :

- Une efficacité des investissements
- Une sobriété dans le fonctionnement
- Une diversification de l'offre (logement social, logement libre, immobilier d'entreprise, commerces, parkings)

La RIVP en quelques chiffres :

- 579 M€ de chiffre d'affaires
- 8,25% d'autofinancement/loyers perçus
- 44% d'endettement (annuités/loyers)

*\* 2011 était le dernier exercice sous le régime des conventions de gestion avec la ville de Paris. Ce régime prévoyait que la Ville assurait l'équilibre des opérations et en percevait soit le bénéfice, soit une redevance annuelle. Ce dispositif étant devenu juridiquement obsolète, les conventions ont été résiliées. La RIVP est devenue seule responsable de l'équilibre de ses opérations et perçoit l'intégralité des résultats de son activité.*

## L'information comme matière première:

#Ressources

#Informations&SI

Planification des investissements, connaissance du patrimoine, facturation de loyers, récupération des charges, paiement des fournisseurs, suivi des demandes locataires, paiement des salaires, tant d'opérations qui reviennent – en grande partie – à du traitement ou à de l'exploitation de la donnée.

L'information est alors une ressource et une matière première centrale.

Ainsi, c'est 267 345 appels locataires qui donnent lieu à environ 100 000 interventions sur le patrimoine. C'est également plus de 52 000 dossiers locataires.

Il s'agit de fait de lui donner une architecture exploitable, de se doter des moyens et des outils adaptés pour l'exploiter, de se moderniser en permanence pour suivre les évolutions sectorielles et d'en assurer la sécurité et le traitement correct afin de respecter les droits et intérêts de chacun.

#Locataires

#Territoire

#Capital Humain

<b>Administrateurs Elus Ville de Paris</b>	<b>Administrateurs privés</b>
Frédérique Calandra ( <i>Présidente</i> ) Pierre Aidenbaum Bruno Julliard Pauline Véron Carine Petit Aurélie Solans Nicolas Bonnet-Oulaldj Jean-Pierre Lecoq Christian Honoré Eric Azière	Marianne Louradour <i>Représente la Caisse des Dépôts et            Consignations</i> Henry Fournial <i>Représente l'Habitat en Région Services</i>
<b>Censeurs</b>	<b>Représentants des locataires</b>
Blanche Guillemot <i>Directrice du logement et de l'habitat de la            Ville de Paris</i> Guillaume Robert <i>Directeur des finances et des affaires            économiques de la Ville de Paris</i>	Pierre Spinat <i>Représentant du SLC-CSF</i> Marie-Catherine Marc <i>Représentante du CNL 75</i> Doris Nicout <i>Représentante du CLCV</i>
<b>Représentants du personnel</b>	<b>Commissaires aux comptes</b>
François Millet <i>Représentant du CSE au CA</i> Thierry Girodon <i>Représentant des salariés au CA</i>	Julien Marin-Pache <i>MAZARS</i> Florence Pestie <i>PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT</i>

Assurer une gestion locative engagée, gérer et développer notre patrimoine, de façon durable et innovante, réduire la consommation des énergies, participer au développement du territoire en s'appuyant sur nos ressources, capital humain, fournisseurs, informations et systèmes d'informations et finances de façon responsable et selon notre 4 axes RSE.

## Gestion Locative :

### Attribuer un logement

#Locataires

Dans le cadre de sa politique de transparence, la RIVP a souhaité ouvrir ses commissions d'attribution de logements (CAL) au public.

Le rôle et la composition de ces commissions sont fixés par le code de la construction et de l'habitat (CCH).

« Une commission est composée de représentants du bailleur, d'un représentant de la direction du logement et de l'habitat de la Ville de Paris, d'un représentant de la mairie d'arrondissement concernée, d'un représentant du Préfet et d'un représentant des locataires issus du conseil d'administration. La décision est prise à la majorité. »

Ces commissions statuent sur l'attribution d'un logement à partir de dossiers proposés par un réservataire (Ville de Paris, Préfecture, 1%, etc.).

Chaque direction territoriale dispose de sa commission, pour conserver une proximité essentielle avec les arrondissements et les quartiers.

Elles sont présidées par le directeur territorial, en présence de professionnels et de représentants des locataires.

La RIVP, en plus du règlement intérieur des commissions, s'est dotée d'une charte des attributions.

Tous les logements gérés par la RIVP sont attribués par une commission d'attribution des logements, qui étudie l'ensemble des dossiers désignés par les réservataires. Aucune attribution ne peut se faire sans le vote de cette commission.

La commission d'attribution vérifie que les candidatures respectent les conditions d'attribution, et les analyse selon différents critères :

- la pertinence de la composition de la famille candidate au regard de la taille du logement, afin d'éviter les situations de sous occupation ou de sur occupation
- l'adéquation entre les ressources mensuelles du foyer et le montant du loyer, afin de s'assurer que la famille s'inscrit dans un équilibre financier durable et viable
- la caractéristique de priorité ou l'ancienneté de la demande, afin notamment de traiter en priorité les demandes issues des dispositifs DALO ou Accords Collectifs Départementaux (ACD).

En outre elle intègre dans son appréciation la cotation effectuée et mise en place par la Ville de Paris pour les demandeurs parisiens.

La RIVP réalise environ 2.300 attributions/an (2.334 en 2018).

Depuis 2009, la Ville de Paris a décidé de consacrer 20% des attributions sur son contingent à des mutations qui correspondent à des demandes d'échange de logements de ménages déjà résidents d'un logement social. Ces échanges doivent permettre de répondre à des situations comme des situations de violence familiale ou de sous-occupation.

Cela s'est traduit au travers d'une charte des mutations.

La RIVP réalise ainsi environ 400 échanges par an.

## Gérer et accompagner

#Locataires

Notre organisation est résolument tournée vers la proximité à travers un réseau de 3 directions territoriales, 14 agences, et plus de 650 gardiens afin de répondre au mieux au besoin spécifique de nos locataires sur les différentes résidences.



### RÉPARTITION DES AGENCES

SEPTEMBRE 2018

Direction territoriale NORD	
Directrice : Joëlle Peyrot	
100, rue du Faubourg Saint-Antoine - 75583 Paris Cedex 12	
Arrondissements	Agences
Départements	
1 <sup>er</sup>	Chemin Vert
19 <sup>er</sup> nord	Villette
19 <sup>er</sup> sud	Buttes Chaumont -
20 <sup>e</sup> nord	Ménilmontant
20 <sup>e</sup> sud-93	Sainte-Blaise

Direction territoriale CENTRE	
Directeur : Pierre Grange	
8, boulevard Berthier - 75838 Paris cedex 17	
Arrondissements	Agences
Départements	
8 <sup>e</sup> -16 <sup>e</sup> -17 <sup>e</sup> -78-91-92	Batignolles
1 <sup>er</sup> -2 <sup>e</sup> -3 <sup>e</sup> -4 <sup>e</sup> -9 <sup>e</sup> -10 <sup>e</sup>	Beaubourg
5 <sup>e</sup> -6 <sup>e</sup> -7 <sup>e</sup> -15 <sup>e</sup>	Vaugrard
18 <sup>e</sup> -93-hors Montreuil	Lamarck

Direction territoriale SUD	
Directeur : Franck Charvet	
13, avenue de la Porte d'Italie - 75621 Paris cedex 13	
Arrondissements	Agences
Départements	
12 <sup>e</sup> -94	Daumesnil
13 <sup>e</sup> nord-94	Nationale
13 <sup>e</sup> sud-94	Tolbiac
14 <sup>e</sup>	Alésia



Conscient de l'importance de proposer à nos locataires de la souplesse et de la diversité dans les modes de contact, notre organisation s'appuie également sur le développement des moyens de communication tel que **l'espace locataire sur internet ou le service relation locataire mis en place fin 2012**.

Un système d'astreinte complète ce dispositif afin de permettre à nos locataires de nous contacter H24.

Des pôles d'expertise animent cette organisation autour de 4 thèmes majeurs :

- la qualité,
- l'entretien et la maintenance,
- la gestion locative,
- les politiques sociales.

L'accompagnement des personnes et des familles est un objectif majeur également. A ce titre, nous développons des compétences en agence et des partenariats externes autour de la



prévention des impayés pour permettre aux familles et personnes isolées de construire avec nous des solutions et pérenniser leur situation locative.

Le taux d'impayés, toute famille confondue, s'élevait à 4,94 % au 31 décembre 2018. Il était de 4,13% pour les habitations et emplacements de stationnement.

La présence dans chaque direction territoriale d'un **pôle d'expertise sociale** (pôles liaison sociale) permet en lien avec les travailleurs sociaux de secteur d'accompagner au mieux les plus fragiles.

Environ 27% des expulsions autorisées ont donné lieu à des expulsions réalisées. Parmi celles-ci 64% étaient liées à des impayés.

## Gestion Patrimoniale :

### Maitriser la consommation énergétique

#Locataires

#Energies

Investissement dans des travaux Plan climat (engagement avec la ville de Paris de 1.050 logements programmés par an), remplacement des chaudières individuelles (700 k€ par an), des convecteurs électriques (1.2 M€ par an) ou rénovation des chaufferies (près de 3 M€ par an), la RIVP a mis en place un programme pluriannuel pour permettre une baisse de la consommation énergétique et donc une baisse des charges locatives.

Au total, c'est environ 35 M€ qui sont investis annuellement dans des travaux d'économie d'énergie.

En 2018, la RIVP s'est lancé dans un test de cartographie énergétique du parc.

Les objectifs de cette carte sont doubles : identifier les bâtiments les plus énergivores et **réaliser un suivi de l'efficacité réelle de nos travaux de réhabilitation.**

### Entretien et Améliorer

#Patrimoine

#Energies

Avec un patrimoine de près de 60 000 logements, la RIVP mène une politique active d'entretien pour maintenir en état de bon fonctionnement les immeubles et leurs équipements, dans une démarche de qualité de service et de développement durable, démarche prioritaire pour notre entreprise.

Un nouveau plan pour assurer le confort et la sécurité des locataires

1,1 milliards d'euros investis pour le Plan de Stratégie du Patrimoine (PSP) 2017/2026

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP), validé par le conseil d'administration en 2017, prévoit un plan d'investissements de 1.100 millions d'euros sur 10 ans pour maintenir l'état du parc. Ce **plan s'articule autour de 3 axes stratégiques** :

1. Maintien au niveau du patrimoine pour répondre aux obligations réglementaires et sécuritaires : investissement de 210 millions d'euros sur 10 ans. Cela signifie par exemple l'amélioration de la sécurité incendie du parc, la végétalisation progressive de nos toits terrasses ou encore la mise en place d'un plan de renouvellement des chaudières.

2. Investissement sur le patrimoine pour améliorer les prestations techniques : planification des réhabilitations et des plans climats en fonction des arbitrages patrimoniaux et amélioration des équipements techniques.
3. **Adaptation de notre patrimoine aux enjeux de vieillissement, d'attractivité et de regroupement** : amélioration de l'accessibilité aux parties communes pour 23% de notre patrimoine, poursuite des adaptations de logements ou encore rénovation des 480 loges gardiens. 150 logements bientôt créés grâce au regroupement de 450 chambres de bonnes

## L'adaptation des logements pour les personnes âgées et/ou handicapées

L'adaptation des logements pour les personnes handicapées ou âgées est prise en charge sous certaines conditions.

La RIVP entend poursuivre l'objectif **d'adapter en moyenne 300 logements par an**.

Pour les personnes en situation d'handicap, chaque demande d'adaptation est étudiée sur place avec un ergothérapeute. Si ce projet est réalisable, les travaux d'adaptation sont effectués dans un délai de 6 mois maximum.

Si vous avez plus de 70 ans, vous avez également la possibilité de solliciter la RIVP pour des travaux d'adaptation du logement. Vous pouvez par exemple, pour des raisons médicales, demander le remplacement de la baignoire par une douche plus accessible. Après étude du projet et si ce dernier est accepté, les travaux d'adaptation sont effectués dans un délai de 6 mois.

Pour ces 2 cas, vous avez deux moyens pour réaliser la demande : par courrier postal ou bien par internet via votre espace locataire en ligne.

Si les travaux d'adaptation ne sont pas réalisables pour des raisons techniques, un changement de logement est proposé au locataire demandeur.

2 295 logements ont été rendus accessibles en 2018. 264 ont été adaptés au vieillissement, 104 ont été adaptés au handicap.

## Construire et Réhabiliter

#Patrimoine

#Territoire

Un engagement pour augmenter le nombre de logements produits chaque année :

Avec près de 60 000 logements gérés, la RIVP est aujourd'hui le 2ème bailleur social parisien et la 1ère SEM immobilière française. Forte de son expérience dans la construction, la réhabilitation et la gestion de logements sociaux, notre entreprise affiche un engagement de production de 1 200 logements financés par an.

En tant que maître d'ouvrage, la RIVP travaille avec une multitude d'acteurs. Nous disposons d'un cahier des charges complet qui prévoit une multitude d'éléments à respecter pour chaque opération de construction : sécurité, performance énergétique, taille des entrées des logements, luminosité etc.

La RIVP agit également pour le bien-être des locataires et le renouvellement urbain de la capitale grâce à **un travail enrichissant réalisé avec les différents cabinets d'architecture**.

Notre entreprise a toujours souhaité amener une touche différente à ses programmes en aidant les jeunes architectes dans leur développement et en travaillant également avec des grands **noms de l'architecture** : Odile Decq, Christian de Portzamparc, Renzo Piano etc.

Une polyvalence unique pour un bailleur social

La particularité de la RIVP est d'être une société d'économie mixte polyvalente. Nous assurons en effet **la construction et la gestion d'une diversité de programmes**.

**Notre cœur de métier est le logement social** mais nous nous engageons pour la construction de nombreux programmes dans Paris et plusieurs villes d'Île-de-France :

- Logements libres
- Locaux commerciaux
- Hôtels d'entreprises et incubateurs
- EHPAD
- Résidences sociales, CHU et foyers
- Equipements publics (crèches, écoles...)
- Résidences universitaires
- Laboratoires
- Ateliers d'artistes
- Maisons individuelles.

Construction, réhabilitation, surélévation de petits immeubles ou encore adaptation de logements en faveur des personnes handicapées, de nombreux types de travaux sont réalisés au quotidien par la direction de la construction.

La RIVP dispose notamment d'une grande expérience dans les programmes de réhabilitation, en milieu occupé ou non : ILM 28, petits immeubles faubouriens, ou bâtiments haussmanniens.

#### ***Les étapes d'une opération d'acquisition-amélioration***

Chaque réhabilitation est une opération complexe qui comporte **une série d'étapes** incontournables.

**Petit aperçu d'une opération classique d'acquisition-amélioration:**

1. Achat / acquisition d'un immeuble,
2. Continuité de service auprès des locataires et mise en sécurité de l'immeuble,
3. Désignation des intervenants : architecte, bureau de contrôle, SPS etc. Passation des contrats,
4. Diagnostic thermique de l'immeuble,
5. Dépôt du permis de construire et demande d'agrément auprès de la Ville de Paris,
6. Mise en place des appels d'offres pour le choix des entreprises réalisant le chantier,
7. Phase de chantier,
8. Réception et mise en location des logements, suivi technique durant l'année de parfait achèvement,
9. Mise en exploitation de l'immeuble, maintenance et gestion de la décennale.

Les projets phares de la RIVP pour la période 2018-2019

- Rénovation du Village Saint Paul : opération complexe qui prévoit la réhabilitation de logements et commerces situés dans des bâtiments anciens du cœur historique de Paris.
- Porte de Bagnolet : rénovation de 400 logements ILM28.
- Fondation Avicenne à la CIUP : bâtiment classé construit en 1969, réhabilitation complète des 111 logements universitaires.
- Rénovation des immeubles de Saint Mandé : 600 logements concernés et une importante phase de concertation avec les locataires.
- **Fin de la réhabilitation de l'îlot Say dans le 13ème arr.** : ensemble immobilier qui regroupe 634 logements, 19 commerces et 630 places de stationnement.
- Début de la construction de la résidence universitaire Porte de Vanves (14ème arr.) : immeuble en bois récompensé par le prix Adivois en septembre 2017.

- Fin de la **réhabilitation de l'hôtel Cromot du Bourg** avec la livraison de 22 logements sociaux dont 3 ateliers d'artistes ainsi que des espaces dédiés aux activités de l'agence de Nelly Rodi.
- 100 % de jury de concours pour les constructions nouvelles
- Hors charges foncières, un investissement réparti en :
  - 5% de fonds propres
  - 25% de subventions
  - 70% de prêts
- Et entre :
  - 20 % d'honoraires de maîtrise d'œuvre
  - 79% de travaux

Ces chiffres confirment le parti pris de la RIVP de consacrer la « matière grise » nécessaire lors de la conception des projets

## Développement Territorial

### Des partenariats locaux et des actions de développement social urbain

#Territoire

La RIVP, en tant qu'acteur important du territoire, participe activement à la vie locale, notamment via la Commission de Soutien aux Initiatives Locales (CSIL) qui décide d'attribuer les aides et soutiens des projets à destination des locataires. (Cf. ci-dessus)

Au-delà de la CSIL, la RIVP noue des partenariats locaux qui visent à améliorer le cadre de vie, le lien social, la maîtrise des charges, etc.

Ainsi, depuis 2017, la RIVP participe à un projet inter-bailleurs avec Voisins Malins qui vise à accompagner les locataires sur les éco-gestes liés au tri, à l'eau et à l'énergie avec formation de locataires relais.

La RIVP développe également des partenariats pour accompagner des publics fragiles, par exemple l'Hôpital Maison Blanche sur l'accompagnement de la fragilité psychologique.

Par ailleurs, la RIVP est un partenaire privilégié et un acteur proactif des politiques de la ville en matière de végétalisation, de propreté et de gestion des déchets. Les équipes de la RIVP et de la Mairie de Paris travaillent en étroite collaboration pour assurer le succès des projets de territoire.

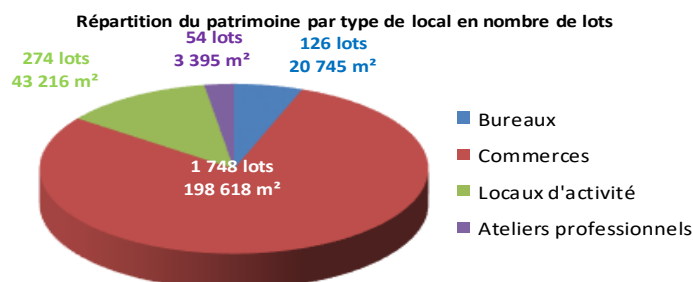
## Favoriser le développement économique local

#Territoire

#Fournisseurs

Bailleur social majeur de la capitale, la RIVP s'engage aux côtés de la Ville de Paris pour le dynamisme du tissu économique local.

### Commerces en pieds d'immeubles et locaux d'activité (hors immobilier d'entreprise) :



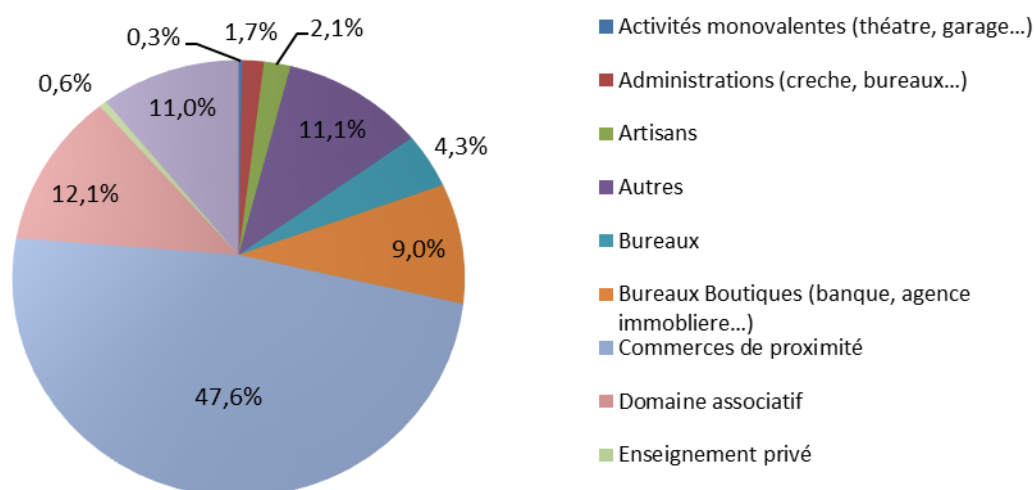
A travers une offre importante de locaux **commerciaux, d'hôtels d'entreprises et d'incubateurs**, nous participons pleinement au développement des activités des petites et moyennes entreprises tout en aidant les start-ups à s'installer dans des locaux adaptés à leurs besoins.

Forte d'un patrimoine de l'ordre de 2 200 locaux commerciaux (commerces, boutiques et locaux d'activités), la RIVP dispose de locaux en pied d'immeuble adaptés à tous les types de commerces de proximité : boulangerie, librairie et presse, pharmacie, fleuriste, banque, magasin de vêtements, épicerie etc.

Outre les commerces classiques utiles à la vie quotidienne des parisiens, nos locaux sont aussi ouverts pour les associations, les professions libérales et les artisans.

Notre présence dans tous les arrondissements parisiens ainsi que dans plusieurs départements limitrophes nous permet de proposer un maillage important de locaux en faveur des entrepreneurs franciliens.

### Répartition par type d'activité exercée par le locataire en nombre de lots



La richesse de notre offre commerciale et la qualité des emplacements nous permettent aujourd'hui de contribuer au dynamisme et à l'attractivité de nombreux quartiers.

#### Encart : une dynamique territoriale inter-bailleurs

##### **Le GIE Paris commerces : les bailleurs sociaux s'unissent pour l'économie locale**

Créé en octobre 2017, le GIE Paris commerces regroupe les locaux d'activités et boutiques des 3 principaux bailleurs sociaux parisiens : la RIVP, Paris Habitat et Elogie-Siemp. Ce GIE est le fruit d'une volonté commune des bailleurs de mutualiser leurs moyens et leurs compétences pour permettre aux acteurs économiques locaux de développer leurs activités dans les meilleures conditions possibles.

##### **Le 1er réseau d'hôtels d'entreprises et incubateurs à Paris :**

La RIVP est le seul bailleur social parisien à construire et gérer de nombreux hôtels d'entreprises et incubateurs dans la capitale. La Direction du développement et de la gestion immobilière pour les entreprises (DDGIE) s'engage auprès des start-ups pour leur proposer des locaux de qualité, adaptés à leurs besoins spécifiques et à des prix plus bas que ceux du marché.

Notre objectif est d'encourager les entreprises innovantes à rester dans Paris afin de créer un véritable écosystème et d'augmenter les synergies entre les startups présentes dans nos locaux. Ces jeunes entreprises créatrices d'emplois développent chaque jour des innovations, objets connectés et autres applications qui permettent à Paris d'être aujourd'hui une des capitales mondiales des startups.

Nos différents incubateurs et hôtels d'entreprises sont conçus pour permettre aux entreprises de partager leurs expériences, de développer le coworking et de se retrouver autour d'événements conviviaux amenant de la vie dans ces espaces professionnels.

Pour en savoir plus vous pouvez consulter le site web dédié aux bureaux et aux commerces à louer de la RIVP.

## **Veiller à la qualité**

#Fournisseurs

Vu la part d'externalisation des prestations présentée ci-dessus, la RIVP, afin de garantir les droits de ses locataires et assurer un bon niveau de satisfaction globale, doit veiller à la qualité des prestations fournies par ses fournisseurs et leurs sous-traitants.

Au-delà des 14 engagements de qualités de services présenté ci-avant, il s'agit d'assurer un contact permanent avec les locataires, de suivre les prestations et de mettre en place l'ensemble des mesures et contrôles nécessaires.

Une organisation ad hoc a été mise en place afin d'enregistrer, traiter et suivre l'ensemble des demandes des locataires, notamment via un outil de Gestion de la Relation Client et un Service Relation Locataires.

Le SRL présente un taux de décroché de 83 %.

La RIVP a 8 261 abonnés aux réseaux sociaux.

# Accompagnement de l'activité

## Dialogue social

#Capital Humain

La RIVP se caractérise par la cohabitation de deux Conventions Collectives Nationales :

- La CCN Immobilier pour le personnel administratif
- La CCN des gardiens, concierges et employés d'immeubles pour le personnel gardien

Plusieurs accords sont actifs à la RIVP, pour certains catégoriels (gardiens ou administratifs), dont celui organisant le fonctionnement du CSE et le dialogue social :

Rémunération :

- Politique salariale
- Classification et rémunérations des gardiens et employés d'immeubles

Epargne salariale :

- Participation
- Intéressement
- Plan d'Epargne Entreprise

Organisation du travail :

- Journée de solidarité
- ARTP gardiens catégorie B
- Aménagement du temps de travail des administratifs
- Forfait jours
- Don de jours de congé

Instances représentatives :

- Comité Social et Economique - CSE et dialogue social

Harmonisation des statuts :

- Gardiens
- Administratifs - Avenant n° 1

Couverture sociale :

- Prévoyance et Frais de Santé
- Retraite supplémentaire obligatoire

Autres accords :

- Comité de groupe + Avenant n° 1
- Négociation inter-remplacement et auto-remplacement
- Egalité professionnelle F/H & qualité de vie au travail

## Digitalisation

#Informations&SI

Au regard de l'échelle d'activité de la RIVP, la gestion de l'information et des données est cruciale pour répondre aux objectifs stratégiques définis.

Il convient donc de tirer profit des usages numériques dans l'ensemble des activités.

Cette digitalisation a pour objectifs :

- de renforcer la communication auprès de locataires ;
- de favoriser le travail collaboratif entre les équipes et avec nos partenaires ;
- d'améliorer le suivi de l'activité de nos fournisseurs ;
- d'envisager de nouveaux usages (BIM, application pour optimiser nos recettes locatives, ...)

Une stratégie de digitalisation a donc été élaborée. Elle est basée sur les axes suivants ;

- dématérialiser les process ;
- déployer des outils de mobilité ;
- renforcer les échanges avec nos parties prenantes ;
- tester des processus innovants.

## Stratégie Achats

#Fournisseurs

Depuis 2017, la RIVP a fait évoluer son organisation afin de mettre en place une stratégie achat permettant de répondre aux enjeux d'une centralisation renforcée des marchés et une complexité juridique croissante.

Cette stratégie s'appuie sur une organisation décentralisée avec une direction des achats composée de 3 personnes et des « acheteurs » au sein des différentes directions.

Les 5 axes de la stratégie achat sont :

- disposer d'outils et de processus achats performants ;
- réduire les coûts ;
- développer l'achat responsable ;
- piloter la performance des prestataires ;
- faciliter le respect de la réglementation.



## 5 axes prioritaires pour les expérimentations à mener :



En maintenant et en développant des partenariats, la RIVP ouvre l'innovation et suscite la sollicitation.

### Actuellement, la RIVP peut :

- Offrir un territoire d'expérimentations à des porteurs de projets :
  - Viabilisation de prototypes
  - Professionnalisation d'associations
  - Preuve de concept
  - Changement d'échelle
  - ⇒ Des bénéfices pour les acteurs socio-économiques du territoire
- Etre porteuse d'innovation en propre
  - Dans l'acte de construire
  - Dans l'acte de gérer
  - ⇒ Participer à l'évolution des pratiques
- Héberger des acteurs innovants
  - ⇒ Participer à la dynamique d'innovation du territoire

### L'organisation interne de l'innovation inclut :

- Le comité d'innovation (stratégie, arbitrage, suivi, etc.)
- Le chef de projet innovation et RSE (animation, information, veille, etc.)
- L'ensemble des collaborateurs : chacun peut proposer des projets au comité ou mettre en place de l'innovation hors comité.

## Quelques réalisations 2018

L'année 2018 a été marquée par les réalisations suivantes :

### Gestion Locative

#Locataires

- Un déploiement et une accélération des rencontres RIVP et autres pieds d'immeubles avec une centaine de rencontres réalisées en 2018 dont une soixantaine sur le second semestre,
- La création de la direction de la politique sociale,
- L'élection des représentants des locataires au Conseil d'Administration,
- La mise en place de la bourse d'échange de logements inter-bailleur : « Echanger Habiter »
- La mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité.
- La réalisation d'un guide pratique sur les aides financières à destination des locataires,

### Maitrise de la consommation énergétique, Amélioration du patrimoine

#Patrimoine

#Energies

- 93 millions d'euros consacrés à l'entretien et à l'amélioration du patrimoine, et 90 millions en Plans Climats,
- La signature de la charte Paris Action Climat, qui consacre la démarche partenariale et territoriale pour la réalisation du plan climat de la Ville de Paris,
- La signature d'une charte des gestionnaires d'immeubles sur la propreté et la gestion des déchets afin m'améliorer le tri dans le logement collectif,
- Le financement d'un vaste programme « Réparer Embellir » qui vise l'amélioration des parties communes,
- La signature d'un partenariat de recherche inter-bailleurs sur des outils innovants de détection des punaises de lit
- La signature d'un protocole NF Habitat avec Cerqual,
- La signature d'un partenariat cadre multiaxial avec le CSTB,
- L'acquisition de l'Ilot Saint Germain,
- La réalisation, dans une démarche coopérative entre la direction de la construction et la direction de la gérance, d'un cahier des préconisations dans le cadre de la construction neuve, notamment sur les aspects environnementaux,
- Le financement de la production de 768 logements dont 713 sociaux
- La livraison de 847 logements
- L'obtention de l'équerre d'argent pour la résidence pour chercheurs Julie-Victoire Daubié
- L'obtention du Geste d'Or pour la résidence pour chercheurs et laboratoires 8-10 rue Charles V
- L'obtention du Geste d'Argent pour l'immeuble de logement 62 rue Oberkampf

## Développement territorial

#Territoire

- A l'enquête de satisfaction annuelle, la RIVP obtient les meilleurs résultats sur la majorité des items,
- La signature de la convention de partenariat pour aider le développement de la banque solidaire de l'équipement avec Emaus Défi
- La mise en place de la seconde édition du budget participatif de la RIVP
- La participation à la mise en place de la Halle Alimentaire « La Panaméenne »
- La réalisation d'un appel à candidature sur « Métropole 19 » dans le cadre de « Fabriquer Paris »
- La livraison de deux ERP sur l'hôtel particulier Cromot Du Bourg
- La livraison de l'hôtel d'entreprise Binet et de l'extension de la pépinière Paris Santé Cochin
- La mise en place d'un marché d'entretien ménager et de gestion des ordures ménagères sur les parkings entièrement réservé aux SIAE

## Accompagnement de l'activité

#Capital Humain

#Informations&SI

#Fournisseurs

#Finances

- La poursuite des différents chantiers de dématérialisation, dématérialisation de la facturation de la direction de la gérance
- La mise en place de la GED pour la Construction, le Juridique, le Technique,
- Le déménagement des serveurs de la RIVP en vue de l'évolution de l'infrastructure informatique,
- Le lancement de test d'opérations en BIM et la réalisation d'une charte BIM,
- La mise à jour de la charte de déontologie en code de conduite et la mise en place des différents dispositifs de lutte contre la corruption, prévus dans la loi Sapin II,
- La mise en conformité vis-à-vis du Règlement Général des Données Personnelles, 66 actions CNIL réalisées sur 88,
- Le déploiement de smartphones à tous les gardiens (projet Mouv'on),
- L'obtention du Label AccessiWeb pour le site internet
- La généralisation de la négociation (76% des marchés),
- La mise en place d'un suivi des non-conformités fournisseurs
- La création et la réalisation de vidéos-métiers
- La mise en place du CSE
- La signature de plusieurs accords (moyens syndicaux, fonctionnement du CSE, don de jours, mutuelle et prévoyance, égalité professionnelle femme/homme)
- La réalisation d'un plan de montée en compétence des gardiens
- La mise en place des entretiens professionnels pour les gardiens
- La formation des managers

Précautions avant-propos :

Les éléments de stratégies et de perspectives ci-dessous représentent les tendances à long terme de la stratégie RIVP ainsi que des perspectives à court terme. L'ensemble de ces éléments restent soumis aux évolutions :

- Du cadre réglementaire
- Du financement du logement social
- Du secteur
- Des orientations et politiques locales
- De la gouvernance de la RIVP

La stratégie est organisée selon 5 axes – ci-dessous – et s'appuie sur 2 grands principes : l'efficacité des investissements et la sobriété du fonctionnement.

Accompagner les publics fragiles :

25% d'attributions au bénéfice du premier quartile ; 380 adaptations de logement au vieillissement et au handicap

La RIVP, de par sa mission de bailleur social, s'engage dans l'accompagnement des publics les plus fragiles.

Ainsi, la RIVP vise 25% d'attribution à destination des publics prioritaires. Egalement, l'entreprise poursuit ses actions visant à accompagner les locataires vers l'amélioration de leur reste à vivre. La RIVP poursuit, par ailleurs, son engagement pour la modernisation et l'adaptation des logements avec l'accessibilité des immeubles et logements aux personnes à mobilité réduite : l'objectif étant d'avoir 40% des appartements accessibles en 2020. Cet engagement se double de l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap des locataires ; l'objectif déjà atteint est de 3% de logements adaptés d'ici 2020.

Enfin, la RIVP continue de travailler avec son territoire pour développer une politique sociale et des projets sociaux urbains.

Parmi les projets en cours ou à venir :

- Poursuite des budgets participatifs
- Création du Gymnase Teddy Riner dans le quartier Maroc-Tanger

Aller vers la neutralité carbone :

0 papier d'ici 5 ans ; 1000 logements réhabilités par an ; matériaux biosourcés en construction

La prise en compte des questions environnementales dans la production et la gestion du patrimoine de la RIVP est ancienne et se poursuit. Avec un engagement de 1050 logements, les réhabilitations de type plan climat de la Ville de Paris, constituent l'un des axes d'actions de la RIVP qui permettent, à la fois d'améliorer le cadre bâti et sa pérennité, de réduire la consommation énergétique – et de fait les émissions de GES – mais également de maîtriser les charges de nos locataires.

La RIVP s'installe dans un objectif de courbe de neutralité carbone dans sa gestion du patrimoine :

- Végétalisation du cadre bâti
- Actions pour améliorer la gestion des déchets
- Travaux d'efficacité énergétique (bâti et équipements)

Dans ses actions de développement :

- Certifications et labels
- Recours à des matériaux bio-sourcés et/ou issu de l'économie circulaire

Mais également dans son fonctionnement, notamment, avec une ambition de 0 papier d'ici 5 ans.

Parmi les chantiers en cours ou à venir :

- Poursuite de la dématérialisation

- Amélioration du confort d'été
- Bilan carbone en SCOP 3

Développer une offre accessible pour tous répondant aux enjeux du Grand Paris : 1500 lgt/an environ ; répartition équilibrée logement très sociaux, sociaux, intermédiaires, accession sociale ; acteur de l'accompagnement des entreprises de demain

Première société d'économie mixte locale en France, la RIVP est le 2ème bailleur social parisien avec environ 60 000 logements situés principalement à Paris et en banlieue. En tant qu'acteur majeur du logement dans la capitale, nous nous engageons pleinement dans l'atteinte des objectifs de la Ville de Paris pour la création de nouveaux logements et la gestion de notre patrimoine.

C'est, ainsi, 1 000 à 2 000 logements sociaux supplémentaires développés ou conventionnés par an.

Cet engagement de développement ne s'arrête pas au logement social. Il s'agit également d'équipements, de commerces, d'immobilier d'entreprise et de logements libres. Ceci afin d'apporter une réponse adaptée aux besoins du territoire mais également pour diversifier les revenus de la RIVP et ce faisant tendre vers l'autonomie financière.

Par ailleurs, la qualité est au cœur de nos activités de construction, de gestion et d'entretien de nos logements. Cette qualité de service est la clé pour la pérennisation de nos activités et la satisfaction des locataires.

Enfin, la santé et la sécurité constituent une autre facette de la stratégie globale de la RIVP avec un travail au quotidien pour le désamiantage, la sécurité incendie, le traitement des sinistres et celui des punaises de lit.

Parmi les opérations emblématiques à venir :

- L'opération de rénovation urbaine (NPNRU) de Python Duvernois
- La création d'une opération de programme mixte sur l'Ilot Saint Germain
- La livraison de l'opération du Comptoir des Cordeliers

Manager les équipes avec qualité et équité :

Développement des compétences ; égalité femme/homme ; Cohésion et motivation

Même si les locataires sont au cœur de nos activités et de nos préoccupations, les salariés présents au siège, dans les directions territoriales et groupes d'immeubles constituent les forces vives de notre entreprise.

Nos collaborateurs incarnent les différents axes stratégiques présentés et la RIVP a à cœur de fédérer ses équipes autour d'une activité porteuse de sens tout en développant et permettant leur épanouissement personnel et professionnel.

Parmi les chantiers en cours ou à venir :

- La deuxième édition du baromètre social
- Accord Compétences et Carrières
- Continuer d'œuvre pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Faire évoluer les métiers pour faire face aux évolutions de la société :

Innovation digitale ; création de filières métiers pour répondre à la complexité

Force est de constater les fortes évolutions passées, présentes et futures qui touchent à la fois la RIVP, le secteur du logement social, le secteur de l'immobilier, la numérisation de la société, la démographie des locataires, etc.

Ces évolutions ne sont pas sans créer de nouvelles contraintes, de nouveaux enjeux et de nouvelles opportunités pour la RIVP et ses collaborateurs.

L'adaptation des métiers et des moyens pour l'atteinte harmonieuse des objectifs et le déploiement de la stratégie est alors un fondement de celle-ci.

Parmi les chantiers en cours ou à venir :

- La poursuite de la numérisation du patrimoine et des tests en BIM
- La mise en place d'une plateforme fournisseurs
- Le développement de la mobilité
- Le développement du e-learning

## Stratégie et perspectives



Développer une offre accessible  
pour tous répondant  
aux enjeux au Grand Palais

**1 200**  
logements/an  
environ



Répartition équilibrée  
logement très sociaux, sociaux,  
intermédiaires, accession sociale



Acteur de  
l'accompagnement  
des entreprises de demain



Accompagner  
les publics  
fragiles

**25 %**  
d'attributions  
au bénéfice du 1<sup>er</sup> quartile



**380**  
adaptations de logement  
au vieillissement  
et au handicap



Aller vers  
la neutralité  
carbone

**0**  
papier  
d'ici 5 ans



**1 000**  
logements  
réhabilités/an



Matériaux  
biosourcés  
en construction

## Stratégie et perspectives



Faire évoluer les métiers  
pour faire face aux évolutions  
de la société

Innovation  
digitale



Création de  
filiales métiers  
pour répondre  
à la complexité



Manager les équipes  
avec qualité et équité

Développement  
des compétences



Égalité  
Femme/Homme



Cohésion et motivation  
autour d'une activité  
porteuse de sens



## NOS RESSOURCES ET PARTIES PRENANTES

**Nos collaborateurs :** > 1 154 collaborateurs  
> 18 312 heures de formation

**Nos finances :** > 579 M€ de CA  
> 8,25 % autofinancement / de loyers perçus

**Information & système d'information :** > 267 345 appels locataires  
> Environ 100 000 interventions sur le patrimoine

### Nos locataires :

- > 51 210 ménages
- > Liste des amicales de locataires : SLC-CSF, CNL, CLCV

### Nos énergies :



### Notre patrimoine :

- > 53 115 logements
- > 73 % conventionnés
- > 1 801 commerces
- > 164 568 m<sup>2</sup> de locaux d'activité

### Notre territoire :

- > 92 % des logements situés à Paris
- > 79,74 % actionnariat Ville de Paris
- > 11,5 % logement en QPV

### Nos fournisseurs :

- > Environ 90 % des dépenses d'entretien externalisées
- > Environ 1 900 fournisseurs avec plus de 5K€ d'achats

## NOTRE ACTIVITÉ

### Gestion locative :

- > 14 agences / 627 gardiens
- > 2 334 attributions/an

### Maîtrise des charges :

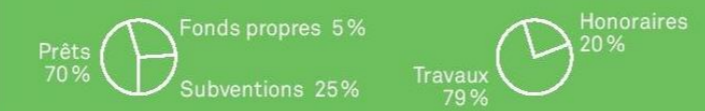
- > Environ 35 M€ de travaux d'économie d'énergie

### Amélioration du patrimoine :

- > PSP : 1,1 Md € sur 10 ans
- > 341 logements adaptés au vieillissement et au handicap

### Construction et développement :

- > 100 % de jury de concours pour les constructions nouvelles
- > Hors charges foncières



### Partenariats :

- > Environ 70 000 € de subventions aux associations

### Développement économique :

- > 1 M€ pour les entreprises d'insertion

### Qualité :

- > 8 261 abonnés aux réseaux sociaux
- > 83 % de taux de décroché du SRL

## NOS RÉALISATIONS

- > Création de la direction de la politique sociale
- > Bourse Échange Habiter

- > Actions de sensibilisation aux économies d'énergie
- > Signature charte Paris Action Climat

- > 737 logements réhabilités Plan Climat

- > 713 logements livrés

- > Équerre d'Argent : Résidence Julie-Victoire Daubié

- > 72 610 € de projets voté au budget participatif

- > Environ 13 000 emplois associés à l'immobilier d'entreprise

- > Marché d'entretien parking réservé pour les SIAE

- > 82 % taux de satisfaction locataires

> Mou'v'on : déploiement de smartphones professionnels à l'ensemble des gardiens  
> RGPD : Plan d'action CNIL - 68 actions réalisées ou en cours sur 88

> Impact loi de finances 2018 : 16,4 M€  
> Enveloppe intéressement redistribuée : 2,75 M€ au titre de 2017

> Passage en CSE à l'occasion des élections de mars 2018  
> Accord égalité professionnelle femme/homme signé à l'unanimité des parties prenantes  
> Sapin II : mise en conformité avec les 8 obligations

Nous créons de la valeur : Nombre d'attribution 2018

- 262 logements mis en exploitation
- 15,8 h de formation par collaborateur
- Bénéfice net : 46,3 M€
- Enveloppe d'intéressement redistribuée : 2,75 M\*€

- Un promoteur du vivre ensemble
- Un contributeur de la transition écologique
- Un acteur social innovant
- Une entreprise qui ose, mesure et progresse





# Résumé méthodologique



## Modèle d'affaires

Un entretien avec le directeur général et le secrétaire général en date du 23 décembre 2018 a permis de balayer les différents éléments constitutifs du modèle d'affaire :

- Ressources
- Activités
- Réalisations
- Stratégie et perspectives

Par ailleurs, les différents éléments de communication interne et externe ont été repris.

Un schéma de synthèse du modèle d'affaires a été présenté pour avis et validation au Comité de Direction du 6 février 2019. Il a été validé par celui-ci puis présenté en réunion annuelle de la RIVP, le 15 février ainsi que la stratégie et les perspectives.

## Analyse de risques

Dans un premier temps, une revue des risques a été réalisée avec certaines directions selon les catégories :

- Conséquences sociales
- Conséquences environnementales
- Respect des droits de l'homme
- Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale

Et selon les thématiques obligatoires :

- Informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit
- Informations relatives à ses engagements sociétaux en faveur :
  - o du développement durable
  - o de l'économie circulaire
  - o de la lutte contre le gaspillage alimentaire
  - o de la lutte contre la précarité alimentaire
  - o du respect du bien-être animal
  - o d'une alimentation responsable, équitable et durable
- Informations relatives aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés.
- Informations relatives aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités
- Informations relatives aux mesures prises en faveur des personnes handicapées

Ainsi que selon les 43 sujets de l'ancienne loi Grenelle 2.

Et ce avec :

- Direction des achats le 03/12/2018
- Direction des ressources humaines le 03/12/2018
- Direction de la communication le 12/12/2018
- Direction juridique le 12/12/2018
- Direction de la gérance le 13/12/2018
- Direction de la construction le 07/01/2019

Ces échanges en réunion ont permis de faire émerger des risques non listés ci-dessous, de qualifier le risque, sa nature, ses conséquences et de le pré-quantifier en termes d'impacts (4 niveaux) et de probabilité (3 niveaux).

Des échanges postérieurs par mails ou en réunion ont permis d'affiner la cotation de ces deux dimensions ou de les valider.

A partir des différentes revues, une note moyenne en impact et en probabilité a été calculée. Le produit des deux notes donne une criticité (entre 0 et 12).

Nous avons fait le choix de retenir, parmi l'ensemble des risques évoqués, comme risque prioritaire, ceux ayant une note de criticité supérieure ou égale à 7.

23 risques parmi 69 répondaient à ce critère qui ont été regroupés en 9 familles de risques.

L'ensemble de ces risques est présenté en CODIR du 6 février 2019. Le CODIR a validé les 9 risques regroupés prioritaires. Il a été donné une tournure positive aux risques, en enjeux. Ci-dessous la table de correspondance entre risques et enjeux :

Risques	Enjeux
Risques liés à la lutte contre la précarité et aux locataires seniors	Accompagner les publics fragiles
Risques liés aux conditions de santé et de sécurité au travail ; accident de travail notamment leur gravité et leur fréquence ainsi que les maladies professionnelles	Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs
Risques liés à l'attribution des marchés ainsi que les actions engagées pour prévenir la corruption et l'évasion fiscale	Garantir la loyauté des pratiques
Risques liés aux conditions de dialogue avec les parties prenantes, les actions de partenariat ou de mécénat, l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales, l'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional	Maintenir les conditions de dialogue avec les parties prenantes
Risques liés à l'attractivité des logements et commerces, à l'attractivité des parkings et au recouvrement	Maitriser le risque financier locatif
Risques liés à la rétention des talents, à la politique mise en œuvre en matière de formation, à l'organisation du temps de travail, à la prévoyance et couverture santé	Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser
Risques liés à la consommation d'énergie et les mesures prise pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ; Les mesures de prévention de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ; Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ; La prise en compte des nuisances sonores et lumineuses et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ; Les principaux sources des rejets de gaz à effet de serre générées par les activités de l'entreprise et ses services vendus ; L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et les démarches d'évaluation ou de certification en matière environnement	Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone
Risques liés aux mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes
Risques liés aux Contrôles internes sur les prestations externes ; Qualité des prestations externes (hors construction) ; Défaillance fournisseurs ; La qualité et la satisfaction client ; Qualité des travaux réalisés	Veiller à la qualité des prestations externalisées

Par ailleurs, ont été évoqués dans le cadre de l'analyse de risques :

- la lutte contre le gaspillage alimentaire
- la lutte contre la précarité alimentaire
- une alimentation responsable, équitable et durable

Toutefois, ils ne présentent pas de pertinence vis-à-vis de l'activité de l'entreprise ni des produits et services créés, ces thématiques ont donc été exclues.

De même, concernant le respect du bien-être animal, qui a été évalué y compris au regard de nos fournisseurs, il n'a pas été considéré de risque particulier. Cette thématique a donc été exclue.

Sauf précision contraire :

- l'ensemble des indicateurs clefs de performance est calculé sur la période s'étendant du 01/01/2018 au 31/12/2018.
- les chiffres liés aux effectifs et au patrimoine sont arrêtés au 31/12/2018



# Maitriser nos risques



Au regard de la méthodologie susmentionnée et des principaux risques identifiés comme tels et regroupés, la RIVP a développé une stratégie de maîtrise des risques. Celle-ci est organisée, ci-dessous, selon les risques regroupés et les chapitres. Chacune de ces maîtrises de risques est présentée ci-après :

### 1. Domaine sociétal

- a. Accompagner les publics fragiles
- b. Maintenir les conditions du dialogue avec les parties prenantes

### 2. Domaine environnemental

- a. Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone

### 3. Domaine social

- a. Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser
- b. Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs
- c. Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes

### 4. Domaine économique

- a. Veiller à la qualité des prestations externalisées
- b. Maîtriser le risque financier locatif

### 5. Domaine éthique et lutte contre la corruption

- a. Garantir la loyauté des pratiques

### Enjeux

L'âge moyen du titulaire d'un bail RIVP est de 58 ans. 13% des titulaires de baux RIVP ont 75 ans et plus et 32% ont 65 ans et plus. Ces pourcentages, en hausse, confirment le maintien à domicile de plus en plus tard des locataires seniors.

46% des foyers ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds PLUS. C'est le cas de 50% des foyers entrants.

En 2015, le fichier des demandeurs parisiens comptait 219 532 ménages dont 128 536 résidant à Paris. Environ 70% des demandeurs ont un revenu inférieur au plafond PLAI

La loi ELAN est venue renforcer les obligations liées à la loi égalité citoyenneté, notamment en matière d'attribution au profit des ménages du premier quartile hors Quartiers Politiques de la Ville.

### Politique

Lutter contre la précarité est au cœur de la mission de la RIVP et de son objet social.

La politique de la RIVP est double :

D'une part, il s'agit d'adapter la réponse, à la fois en développement de nouveaux logements et en attributions sur le parc existant, à la demande et aux enjeux du territoire. Malgré une offre intermédiaire forte, héritée du passé de la RIVP, celle-ci a pris un virage plus social afin de développer une offre qui réponde mieux à la structure de la demande et la politique territoriale de la ville.

D'autre part, la RIVP travaille à maintenir, dans un logement adapté, les personnes en situation de fragilité ; que cette fragilité relève du vieillissement, de la perte d'autonomie, du handicap ou de la fragilisation économique.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Le plan d'action de la RIVP est la traduction de ces deux volets :

- Produire un mixte de logements (PLAI, PLS, PLUS, Libre) qui réponde aux besoins du territoire
- Attribuer une part des logements, à la relocation ou lors de la mise en exploitation, aux publics prioritaires (DALO, accords collectifs départementaux, sorties de structures d'hébergement, premier quartile,)
- Accompagner les demandes de mutation, via la plateforme Echanger Habiter, notamment.
- Adapter les logements au vieillissement et au handicap pour assurer un maintien dans le logement
- Rendre accessible les immeubles

Par ailleurs, la RIVP travaille également sur le volet économique afin de prévenir les impayés et maintenir les personnes dans le logement :

- Œuvrer à la baisse des charges globales dont les charges énergétiques (ci-après)
- S'assurer que le locataire ait mobilisé toutes les aides à sa disposition
- Prévenir les expulsions

En 2018, la RIVP a procédé à la création de la direction des politiques sociales avec pour finalité d'accroître l'accompagnement individuel de nos locataires tout au long de la vie du bail ainsi que de renforcer nos partenariats extérieurs.

Cette direction devra réaliser un diagnostic social de notre patrimoine pour mieux cibler nos interventions.

Enfin, un accord a été conclu avec les associations de locataires le 23/01/2018 visant la mise en œuvre d'une assurance pour compte pour tous les locataires n'ayant pas fourni leur attestation d'assurance habitation malgré 3 relances successives.

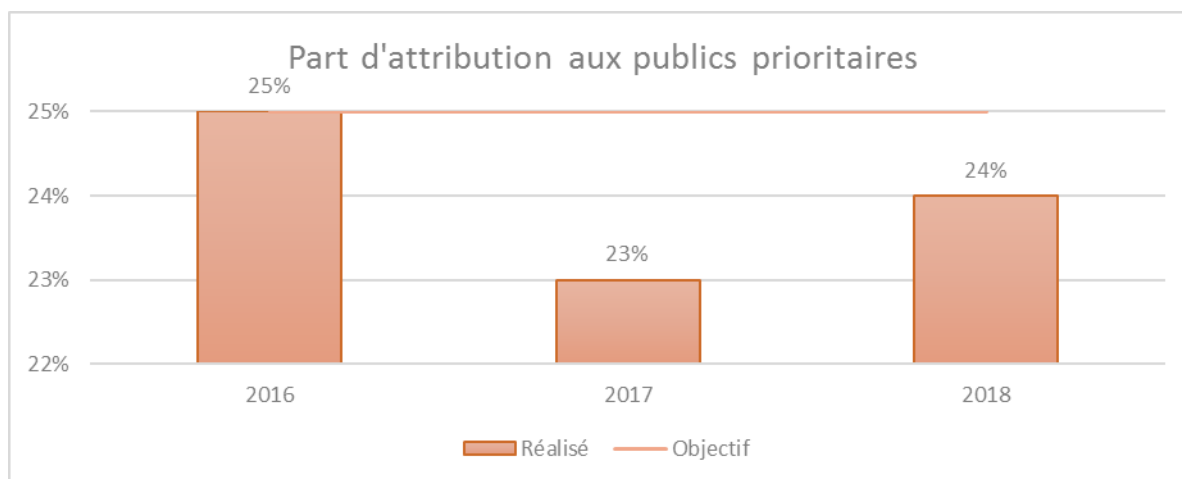
Réalisations :

Au 31/12/2017, la RIVP a atteint 3,06 % de logements adaptés. Notre engagement était de 3% en 2020. En 2018, c'est 368 logements qui ont été adaptés.

Parmi les logements familiaux et des foyers logements produits entre 2012 et 2017, environ 30% sont en PLAI.

Avec 33 650 logements, la RIVP, entre 2000 et 2018 a participé pour un tiers à l'effort de la ville en matière de création de logement social.

Indicateur clef de performance : **Part d'attributions au profit des publics prioritaires** :





### Enjeux

Comme définit ci-avant, les parties prenantes de la RIVP sont : son territoire, ses actionnaires, ses locataires, ses collaborateurs et ses fournisseurs.

Afin d'anticiper tout risque médiatique ou financier, afin de minimiser de potentiels impacts négatifs de son activité, notamment sur l'écosystème de ses prestataires et afin d'assurer satisfaction des parties prenantes, il s'agit de maintenir les conditions du dialogue avec celles-ci.

### Politique

La RIVP a fait le choix, partie prenante par partie prenante, de se doter des moyens nécessaires au maintien permanent d'un dialogue de qualité avec celles-ci. Ces moyens sont des éléments clefs de la gouvernance de l'entreprise.

Consciente de son impact territorial, notamment en matière de développement économique, en tant qu'acheteur ou maître d'ouvrage, la RIVP a fait le choix d'assumer ce rôle dans une logique de responsabilité.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

#### Locataires

- Un plan de concertation locative a été signé en 2015 pour la période 2015-2019 qui prévoit, notamment, la tenue de Conseils de Concertation Locative.
- Avec 85 logements en moyenne par gardien et 800 à 1000 logements par Responsable Technique de Secteur, la RIVP investit la proximité et la relation locataire.
- La RIVP a mis en place :
  - Un Service Relation Locataires qui prend en compte tous les appels téléphoniques sans interruption du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 et qui assure le premier niveau d'accueil téléphonique, la réponse immédiate aux demandes simples et la transmission des demandes complexes aux services concernés.
  - Un espace en ligne pour les locataires (extranet Locataire)
  - Un service d'astreinte via une plateforme téléphonique en dehors des heures ouvrées
  - Des rencontres en pieds d'immeuble
- L'équipe de communication gère les médias et les réseaux sociaux et poursuit leur développement.

#### Collaborateurs :

La RIVP est passée en organisation CSE depuis mars 2018.

Un accord sur le fonctionnement du CSE et le dialogue social organisent ceux-ci au sein de l'entreprise.

Des négociations avec les organisations syndicales représentatives sont régulièrement menées :

- Négociations périodiques (NAO ; Intéressement, Egalité professionnelle femme/homme)
- Négociations d'accord d'entreprise (Don de jours ; Organisation du temps de travail ; Gestion des compétences et des carrières)

La RIVP reverse 2.64% de la masse salariale eu CSE au titre des Activités Sociales et Culturelles.

#### Territoire :

- La RIVP confie une partie de ses prestations à des entreprises d'insertion et à des entreprises du secteur réservé.

- La RIVP noue des partenariats extérieurs et subventionne des projets associatifs, notamment via le Fond de Soutien aux Initiatives
- La RIVP, via la DDGIE, œuvre à la création et à la gestion de locaux d'activités avec un fort dynamisme dans la création de pépinières.

#### Fournisseurs :

- La RIVP a fait des arbitrages permettant une stabilité des investissements malgré l'impact de la loi de finance 2018.
- La RIVP a mis en œuvre des procédures d'achat permettant de minimiser la dépendance de la RIVP à ses prestataires, aucun prestataire ne dépend de la RIVP pour son activité.
- Tous les gardiens ont été équipés d'un smartphone afin d'améliorer leurs contacts avec les locataires, l'agence et les prestataires.

#### Réalisations :

En 2018, le taux de traitement de la demande dans les délais définis atteint 77% pour un objectif fixé à 85%.

Les équipes de la RIVP ont assurés une centaine de rencontres en pieds d'immeuble.

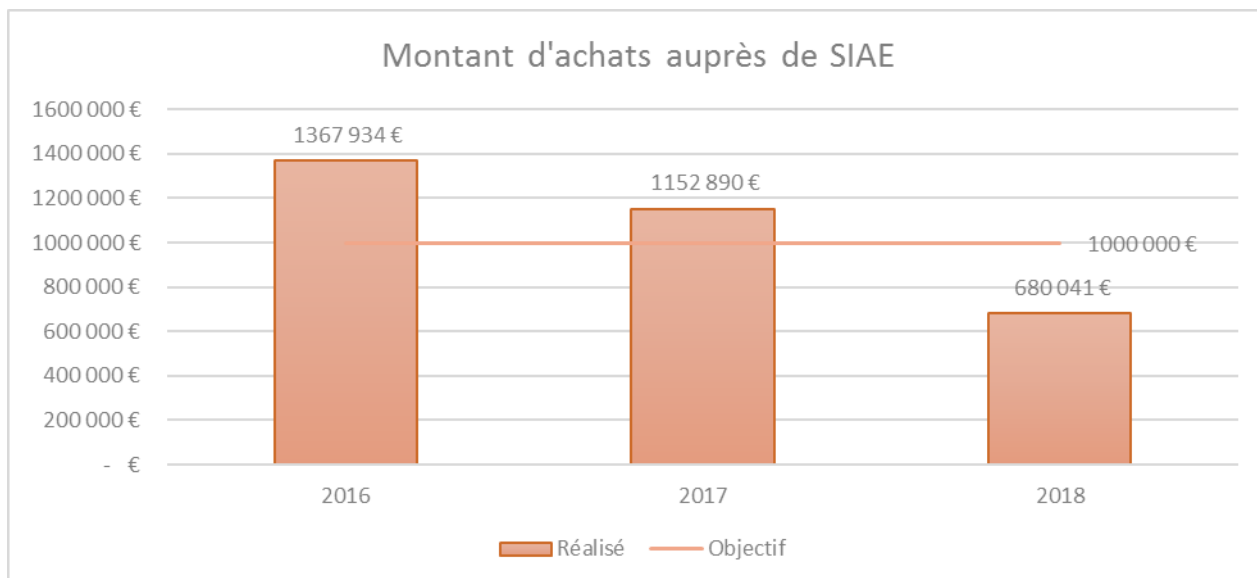
Le conseil de concertation locative s'est réuni 4 fois en 2018.

En moyenne, la RIVP a versé 2,95€/logement de subvention aux 6 organisations membres du CCL (contre 2€ prévus dans la loi Egalité Citoyenneté).

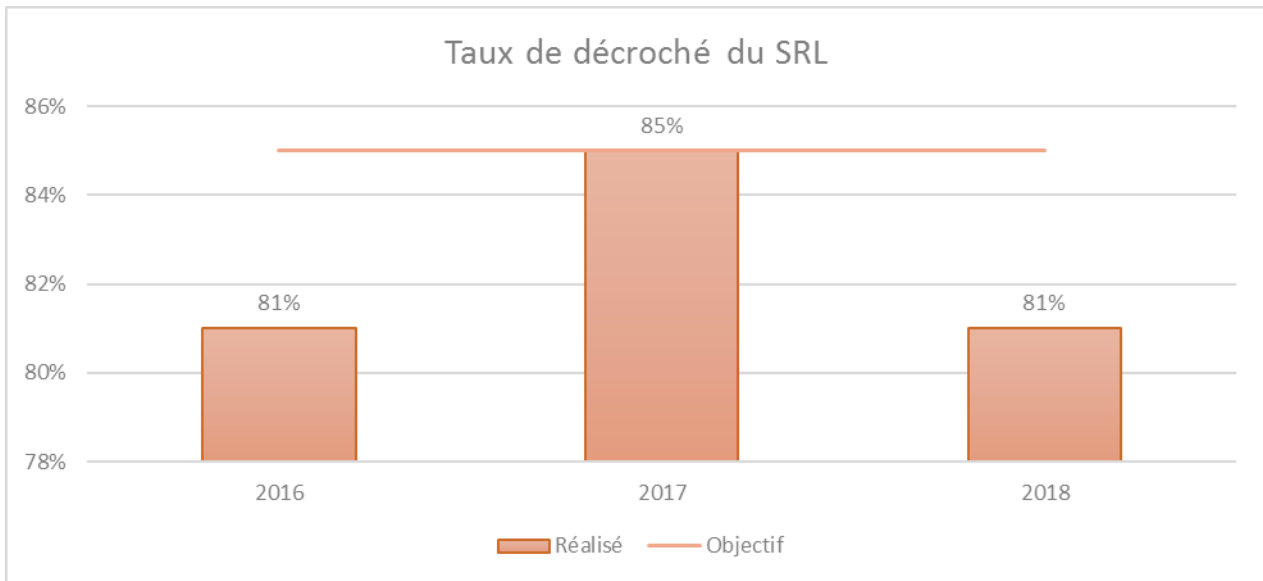
La RIVP a consacré environ 155 000 € au soutien de projets associatifs à destination des locataires.

Un budget de 72 610€ a été voté dans le cadre de la deuxième édition du budget participatif.

Indicateur clef de performance : Montant des achats auprès des SIAE



Indicateur clef de performance : Taux de décroché du SRL



N.B. : Ce taux de décroché concerne la périmètre suivant :  
- Service Relations Locataires, hors Directions Territoriales  
- période de novembre 2017 à octobre 2018

### Enjeux

Le parc RIVP est constitué d'environ 58% de logements en étiquette D, 25% en étiquettes E, F ou G, 6% en étiquette C.

Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale (CUS), la RIVP a pris des engagements en termes de livraisons de logements et de réduction du patrimoine énergivore. Ces engagements ont été intégrés à la stratégie patrimoniale de l'entreprise, notamment via le PSP 2010-2015 puis le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine (2017-2026) validé en 2017. Celui-ci intègre la charte d'objectifs et de moyens signés avec la Ville de Paris pour la période 2016-2020. Cette charte définit, notamment, les objectifs en matière de production et de réhabilitation de logements.

Par ailleurs, les différentes lois Grenelle, la loi pour une transition écologique et pour une croissance verte fixent un écheveau d'obligations énergétiques, carbone, déchets, etc. que viennent compléter les différents documents locaux et territoriaux, dont le plan climat de la Ville de Paris.

Enfin, la responsabilité environnementale est toujours fortement corrélée à la maîtrise des charges locatives.

### Politique

Il s'agit plutôt, ici, de la convergence de deux politiques :

- 1) Réduire l'impact en énergie et en carbone à la fois dans l'acte de construire, dans l'acte d'exploiter et de gérer, mais également en fonctionnement
- 2) Maitriser et réduire les charges qui pèsent sur le budget des locataires dont la part énergétique.

L'objectif de réduction en matière d'émission de gaz à effets de serre sera défini suite à la réalisation du bilan de gaz à effet de serre mentionné ci-après.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Dans l'acte de construire :

- Viser 100 % de certification
- Augmenter la part de matériaux bio-sourcés
- Introduire un critère de coût global dans la sélection des projets
- S'entourer d'AMO Haute Qualité Environnementale
- Imposer une charte chantier propre
- Test d'opérations labellisées telles que le 52 rue des Cévennes en E3C1

Dans l'acte d'exploiter et de gérer :

- Intervenir sur le patrimoine bâti en plans de travaux ou en réhabilitations
- Intervenir sur les équipements énergétiques (chaufferies collectives ; chaudières individuelles, convecteurs)
- Intéressement des exploitants de chauffage collectif
- Sensibilisation de usagers (campagnes de sensibilisations, livrets, etc.)

Dans le fonctionnement :

- Dématérialisation avec une cible 0 papier interne d'ici 5 ans
- Challenge interne à venir sur la consommation énergétique et l'impact carbone

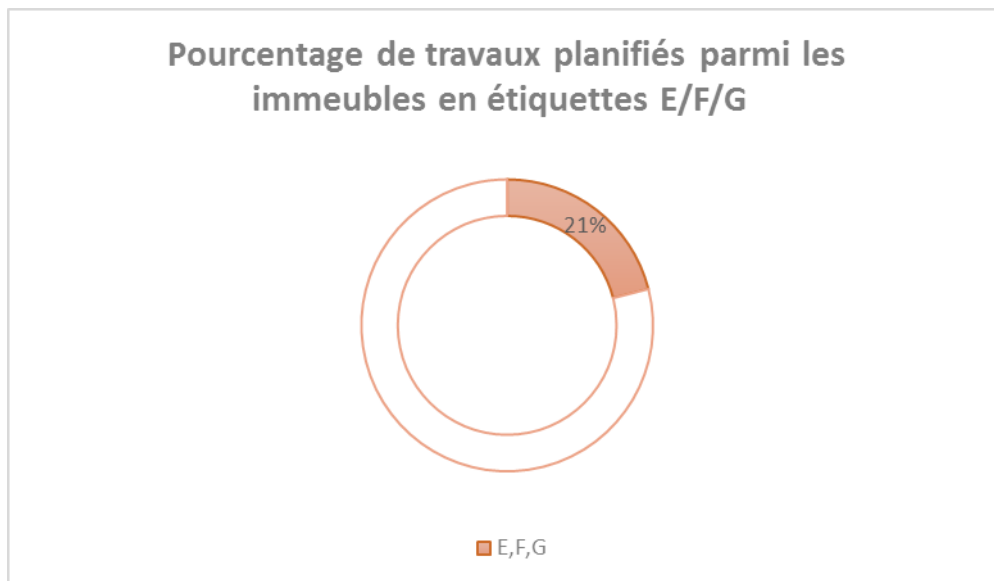
Dans la stratégie :

- Un bilan des gaz à effet de serre sur le périmètre le plus large programmé en 2019 avec pour objectif de préciser différentes trajectoires carbonées
- Depuis 2018, mise en test d'une cartographie énergétique du parc
- En 2018, signature de la Charte Paris Action Climat niveau Or

Réalisation :

En 2018, c'est 619 logements qui ont été financés en réhabilitation de type Plan Climat de la ville de Paris, conformément à la circulaire de financement de la Direction du Logement et de l'Habitat. La rénovation de 13 chaufferies collectives a bénéficié à 2 500 locataires

Indicateurs : Pourcentage de travaux planifiés parmi les immeubles en étiquettes E/F/G :



Remarque : suite au bilan carbone et à la mise en place d'une cartographie énergétique du patrimoine, la RIVP sera amenée à construire d'autres indicateurs durant les prochaines années.

### Enjeux

Dans un contexte de restructuration des bailleurs, sur un bassin d'emploi dynamique, dans un secteur fortement réglementé avec des évolutions réglementaires structurantes et dans une entreprise avec un turn over relativement bas (environ 6% pour les gardiens et 8% pour les administratifs), les enjeux sont multiples :

- Recruter des collaborateurs de bon niveau rapidement,
- Avoir des personnes suffisamment bien formées aux évolutions réglementaires, à la négociation, à la rédaction des marchés, etc.
- Assurer la pérennité de compétences clefs
- Assurer un équilibre femme / homme
- Maintenir la motivation

### Politique

Parmi les éléments stratégiques de la RIVP figurent le management équitable et de qualité, notamment via la cohésion et la motivation de équipes, de même que la montée en compétence des collaborateurs et l'égalité professionnelle.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

#### Recrutement :

Afin d'assurer la performance des recrutements, plusieurs actions ont été mises en œuvre :

- Meilleure coordination entre les responsables des ressources humaines et les équipes opérationnelles dont les futurs managers et optimisation des échanges
- Présence sur les réseaux sociaux et les forums d'emploi
- Diversification des canaux de communication et des méthodes de sourcing
- Recours à des cabinets de recrutement, si besoin

#### Gestion des compétences et des carrières :

- Création d'un observatoire des emplois
- Création de passerelles entre les emplois
- Ouverture d'une négociation avec les partenaires sociaux sur la gestion des compétences
- Fort investissement dans la formation
- Adaptation des formations aux évolutions réglementaires, aux évolutions des métiers et aux évolutions des techniques de formation, notamment avec le développement du e-learning
- Mise en places de parcours d'intégration, pouvant inclure compagnonnage et tutorat

#### Baromètre social :

- Réalisation d'un baromètre social en 2016
- Mise en œuvre d'un plan d'actions subséquent au baromètre social : vision stratégique ; communication interne, échanges et partage de nos idées ; relation avec les locataires ; soutien des managers ; reconnaissance du travail
- Réalisation d'un baromètre social en 2019

#### Bilan Social :

- Mise en place d'un ensemble de dispositif :
  - o Mutuelle et prévoyance prise en charge à plus de 80% par l'employeur

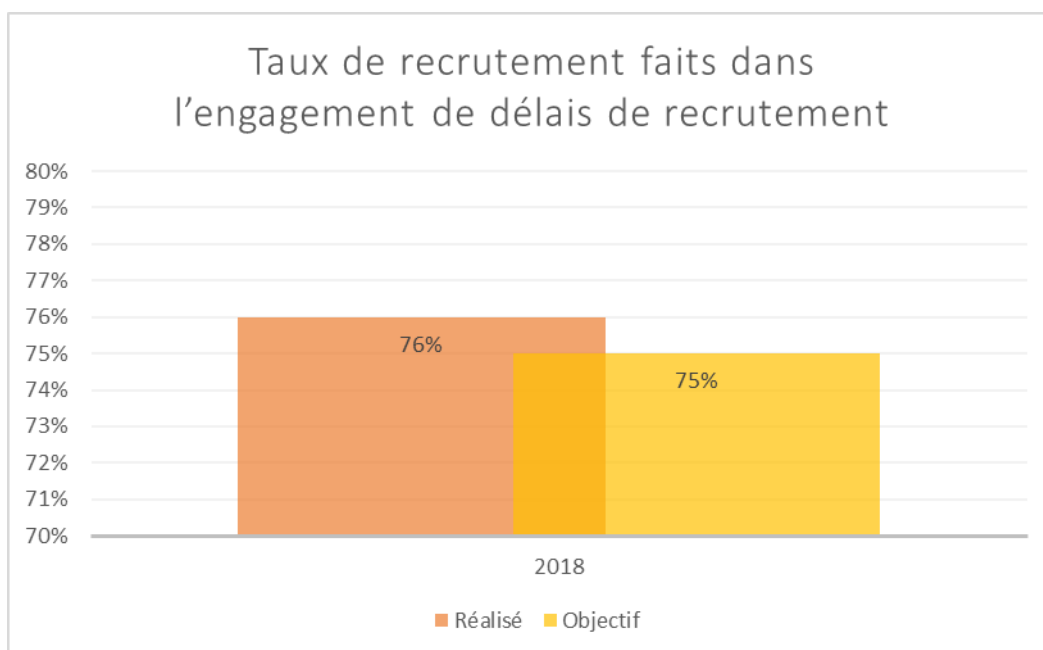
- Intéressement et participation
- Retraite supplémentaire pour tous les collaborateurs
- Divers dispositifs d'accompagnement de la parentalité
- Système de dons de jours pour le soutien des accompagnants

Réalisations :

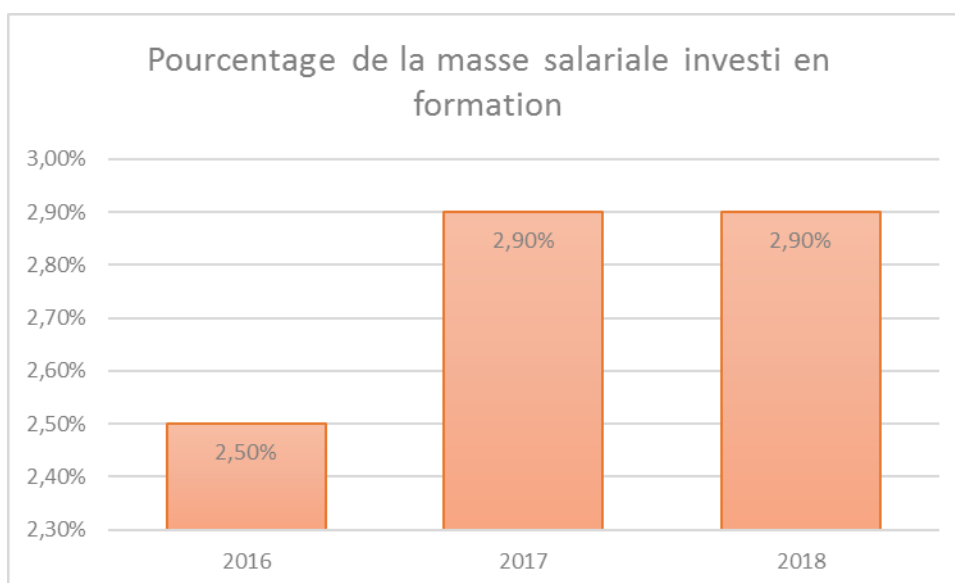
- La RIVP obtient la note de 84/100 à l'indice des inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes

Indicateurs clefs de performance :

- Taux de recrutement **faits dans l'engagement de délais de recrutement (présentation d'une short liste sous 6 semaines – hors poste de couple de gardiens)**



- Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation – dont frais pédagogiques, frais annexes et contributions obligatoires



### Enjeux

Comme pour tout employeur, les obligations réglementaires qui pèsent sur la RIVP sont des obligations de résultat vis-à-vis de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs.

Par ailleurs, le métier de gardien présente des situations de pénibilité, notamment liées à la manutention et aux activités de ménage.

Il s'agit donc de :

- Préserver nos salariés
- Préserver l'image de l'entreprise
- Maitriser les coûts de l'insécurité
- Réduire la vulnérabilité pénale

### Politique

La RIVP s'est donné un objectif d'accidentologie ambitieux, inscrit dans les objectifs de l'intéressement depuis 2012.

Afin d'atteindre cet objectif, la RIVP investit, à la fois dans une démarche globale de prévention et dans des actions thématiques.

La santé, sécurité des collaborateurs est l'affaire de tous. La vigilance de tous est sollicitée et les instances représentatives du personnel est associé à la démarche.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Démarche globale de prévention :

- Mise à jour régulière du Document Unique d'Evaluation des Risques
- Un plan global intitulé DECLiCS : Diagnostiquer, Evaluer, Corriger pour Lever nos risques professionnels et Communiquer sur la Sécurité depuis 2009
- Assorti d'un important plan de formation :
  - o Formation des gardiens à la sécurité : 100 % des gardiens recevront le « diplôme DECLiCS ».
  - o Formation au management de la sécurité : poursuivre la formation des managers à la sécurité : responsables d'agence et COGER
  - o **Formation à l'ergonomie et aux conditions de travail des gardiens et employés d'immeubles** : sensibiliser 100 % des responsables et inspecteurs gros travaux et des chargés d'opération
- Mesures d'adaptation et d'aménagement des postes de travail :
  - o Réduction de la pénibilité liée à la manutention des containers : la nécessité de poursuivre l'optimisation des circuits d'ordures ménagères sur tous les sites sur lesquels il est constaté une réelle difficulté liée à des pentes, passage de marches, passage de porte, par :
    - L'aménagement des trajets des containers :
    - L'aide à la manutention des containers: équiper 100 % des gardiens de tire-containers ou tracteurs, sur tous les sites où cela est nécessaire et possible.
    - La suppression, au fil du temps, les gaines de vide-ordure existantes - action de grande échelle et à long terme
  - o Réduction de la pénibilité liée aux postures pénibles :
    - Repositionner les prises électriques à hauteur d'homme dans les parties communes de façon à ce qu'elles soient plus accessibles, sur les sites en réhabilitation ou lors de travaux dans les parties communes



- Fournir des machines et outils d'entretien ergonomiques : à 100 % des gardiens qui en ont besoin, en fonction des spécificités des sites.
- Assurer un suivi d'exécution des contrats d'entretien: contrats 3D et faire procéder à l'entretien des tapis d'escalier et moquettes ainsi qu'au décapage des paliers et couloirs selon les nécessités des groupes.

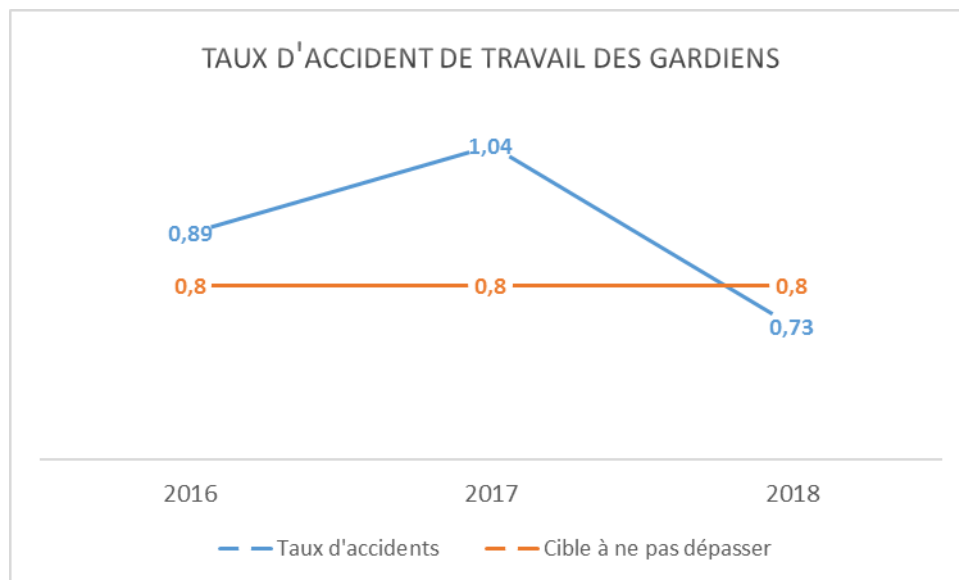
A cela s'ajoute des actions spécifiques :

- Réalisation d'un baromètre social en 2016 qui sera reproduit en 2019
- Mise en place de procédures et formations en cas de harcèlement
- Mise en place de procédures en cas d'agression
- Mise en place d'un observatoire des incivilités

Cela, outre les actions courantes :

- Adapter les postes des salariés déclarés partiellement inaptes au métier de gardien, afin de maintenir au-dessus de 50% le taux de reclassement de ces salariés.
- Réalisation des enquêtes accidents de travail et préconisations

Indicateur clef de performance : **Taux d'accident** de travail :



### Enjeux

Avec près de 60 000 logements, et 1 900 fournisseurs la santé et la sécurité des locataires comme des collaborateurs des entreprises de travaux sont un enjeu majeur particulièrement dans le cadre de ceux-ci.

Avec un patrimoine de périodes et procédés constructifs différents, les questions d'amiante, de plomb et de sécurité incendie sont prégnantes.

### Politique

Assurer la santé et la sécurité des locataires et des fournisseurs est un objectif majeur pour la RIVP qui met en place les procédures ad hoc pour maîtriser les risques pénaux et sanitaires et les formations des collaborateurs. Cette stratégie s'appuie sur un volet préventif via la sensibilisation et la communication et un volet curatif via des contrôles in situ.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

L'approche en sécurité des parties prenantes externes est, de façon semblable à la sécurité des collaborateurs, à la fois générale et spécifique.

#### Approches générale :

- Mise en place de bureau de contrôle et coordinateur SPS pour les chantiers les plus importants et de plans de préventions sur les autres
- Formation / sensibilisation des acteurs internes autour des procédures générales et spécifiques, notamment pour le rappel des obligations
- Choix de prestataires qualifiés
- Sensibilisation des prestataires retenus lors de l'attribution des marchés
- Contrôle aléatoire sur site comprenant le respect des règles sanitaires et de sécurité des interventions
- Diagnostic global du patrimoine à la prise de gestion d'un immeuble, notamment en termes de sécurité incendie

#### Approches spécifiques :

- Mise en œuvre de stratégies patrimoniale spécifique : amiante / plomb / incendie
- Réalisation et diffusion des diagnostics réglementaires
- Mise en place de communications spécifiques
- Réalisations de chantiers tests en partenariat avec les fédérations professionnelles en vue d'améliorer la connaissance globale et de développer l'efficacité des interventions

#### Réalisations :

En 2018, il y a eu 0 cas de défaillance de sécurité en chantier signalé par le contrôle aléatoire des prestations.

Remarque : la RIVP sera amenée à construire un indicateur spécifique pour le prochain exercice.

### Enjeux

Avec 80% de prestations externalisées, environ 40 000 interventions par an et 200 opérations de travaux par an, le suivi de la qualité des prestations et son impact sur la satisfaction des locataires est un enjeu essentiel de l'activité de la RIVP.

### Politique

La RIVP se donne comme objectif d'assurer la satisfaction des locataires, cela passe par le choix des prestataires, le contrôle des prestations et la mesure de la satisfaction.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

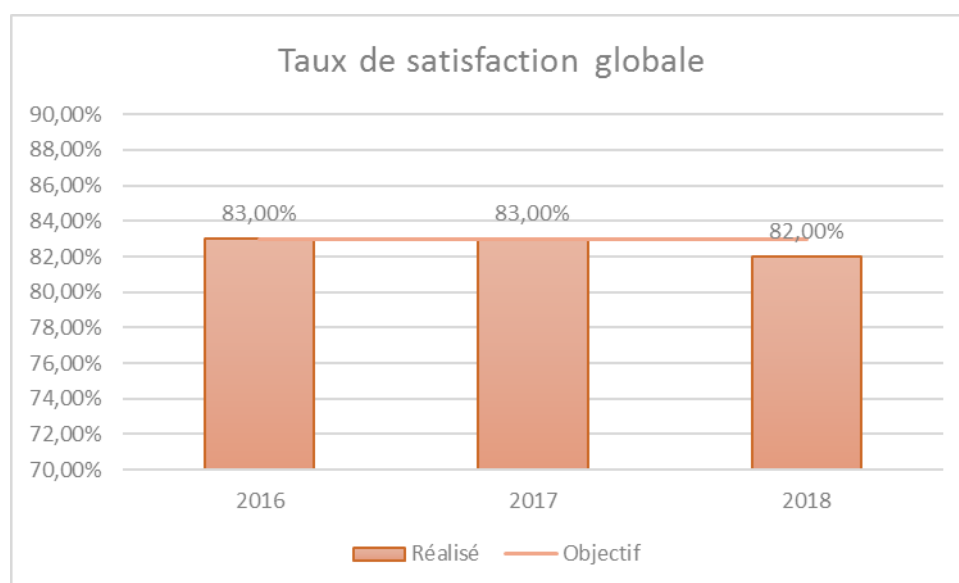
L'un des axes majeurs de la stratégie achat de la RIVP est le pilotage de la performance des prestataires qui cible la satisfaction client :

- Sourcer des prestataires potentiels pertinents
- Choisir des prestataires adaptés dans le cadre des procédures achats
- Suivre les non-conformités et piloter la performance
- Construire des partenariats avec les prestataires
- Suivre le coût global
- Réaliser des contrôles aléatoires

Mesure de la satisfaction locataire :

- Depuis 2009, la RIVP mesure la satisfaction des locataires sur différents items
- Depuis 2016, le questionnaire est commun avec Paris Habitat et Elogie-Siems
- Des plans d'actions subséquents sont mis en place annuellement pour améliorer cette satisfaction, notamment la propreté des parties communes, les interventions sur les ascenseurs, le traitement des demandes
- Des enquêtes ponctuelles spécifiques sont également régulièrement réalisées (nouveaux entrants, réhabilitation)

Indicateur clef de performance : Taux de satisfaction globale :



### Enjeux

Dans un contexte d'incertitude sur les évolutions du secteur (loi ELAN) et sur l'engagement des pouvoirs publics dans le financement du logement social et alors que l'impact de la loi de finances 2018 s'élève à 16,4 millions d'euros, la pérennité de l'action RIVP passe par la maîtrise financière.

### Politique

La politique en matière financière de la RIVP s'appuie sur la sobriété de fonctionnement et l'efficacité des investissements.

En matière de risque financier locatif, cela passe par la réduction de la vacance à un niveau structurel incompressible et par la maîtrise du risque d'impayés

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

#### Vacances des logements :

- Suivre la vacance de courte durée
- Suivre la vacance de longue durée
- Optimiser la coordination des équipes en direction territoriale afin de réduire les délais de relocation

#### Vacances des commerces :

- Regroupement des pôles commerces
- Commercialisation via le GIE Commerce

#### Vacances des parkings :

- Commercialisation via le GIE Parkings
- Recherche de nouveaux dispositifs de commercialisation ou de nouveaux usages pour diversifier l'offre

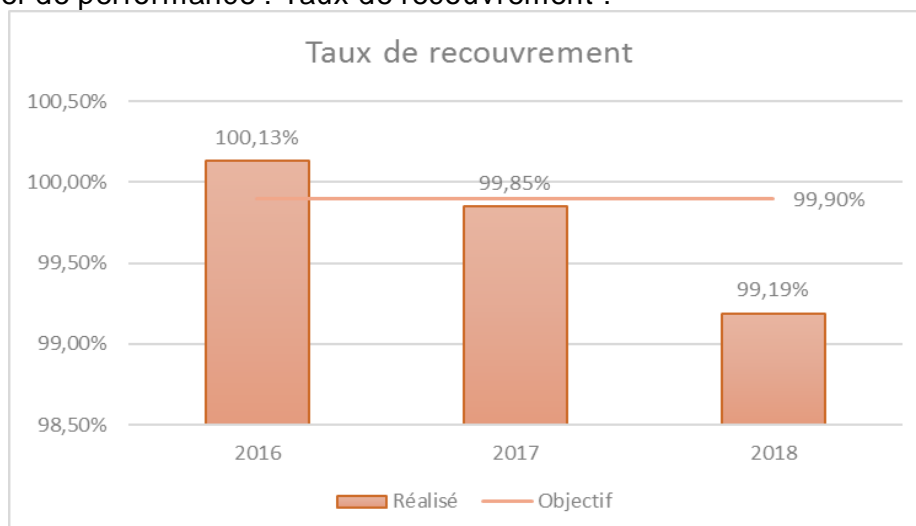
#### Maitrise des impayés :

- Suivre les impayés et le taux de recouvrement
- Suivre les dossiers en commission de prévention des expulsions
- Prévenir les impayés et maîtriser les charges (cf. Accompagner les publics fragiles)
- Appliquer les procédures en matière de recouvrement des créances locatives (courriers automatisés, phoning, relance gardien, rendez-vous avec le locataire, ...)

#### Réalisations :

En 2018, le délai moyen de relocation définit tel que le délai entre la fin du contrat et le début de contrat suivant était de 81 jours.

#### Indicateur clef de performance : Taux de recouvrement :



### Enjeux

La RIVP se voit confier des missions d'intérêt général dans des domaines économiques et sociaux importants. L'entreprise est, également, dépositaire du bon usage des loyers perçus et des subventions reçues.

L'image et le développement de l'entreprise dépendent de la rigueur et de l'intégrité dont elle fait preuve dans son activité.

La part importante d'externalisation des prestations est à mettre au regard de la soumission à l'ordonnance des marchés publics.

Il s'agit, alors, de prévenir le risque de non-conformité aux procédures, la corruption, le blanchiment d'argent, la fraude, le conflit d'intérêt, l'entente anticoncurrentielle des fournisseurs ou sous-traitant.

### Politique

La politique en matière de garantie de la loyauté des pratiques s'articule autour de deux grands axes.

La lutte contre la corruption et l'intégrité de l'action sont affirmées depuis la charte de déontologie de 2014 et ont été renforcées dans le cadre de la mise en œuvre de la loi Sapin II.

La conformité des pratiques achats à la réglementation et aux bonnes pratiques est assurée par un ensemble de procédures et moyens régulièrement mis à jour pour tenir compte des évolutions.

### Plan d'actions et moyens mis en œuvre

La RIVP a procédé à une mise en conformité avec la Loi Sapin II selon les 8 axes prévus :

- Un code de conduite issu de la charte de déontologie adoptée en 2014 et annexée au règlement intérieur et au contrat de travail
- Une cartographie des risques adaptée à l'activité de la RIVP
- Des procédures d'évaluation des tiers, qui reste encore à renforcer
- Des procédures de contrôles comptables
- De la formation des publics à risques dont les acheteurs et le CODIR, dispositif qui a été complété d'une sensibilisation des gardiens et des nouveaux arrivants
- Une procédure et un dispositif d'alerte avec une déontologue
- Un dispositif de suivi
- Un régime de sanctions disciplinaires

Afin de garantir la loyauté des achats et leurs performances, la RIVP s'est dotée de :

- Procédures ad hoc selon les montants d'achats
- De comités de pilotages mixtes
- D'outils permettant de normaliser les pratiques
- D'une commission d'appel d'offre
- D'une organisation autour d'une direction des achats centrales et d'acheteurs décentralisés
- D'un important plan de formations à destination de toutes les personnes qui interviennent dans le processus
- De contrôles aléatoires internes et externes

Indicateur clef de performance : Taux de formation aux dispositifs Sapin II :

En 2018, **80%** des publics identifiés à risque, ont reçus une formation Sensibilisation au risque de corruption : Loi Sapin II