

# Les Échos

## de la RIVP

le journal pour  
les locataires



**Direction  
Territoriale  
Centre :**  
Notre engagement pour  
le mieux vivre ensemble

DÉCEMBRE 2023

**#28**

---

**5**

Échanger-Habiter,  
la bourse d'échange  
de logements sociaux

---

**8-11**

Mieux vivre  
ensemble

Les engagements de la  
Direction Territoriale Centre

---

**14-15**

Les résultats  
de l'enquête  
de satisfaction 2023

---

rivp.fr





# Éditorial

Chers locataires,

Vous avez été nombreux à participer à l'édition 2023 du budget participatif, et je vous en remercie. Retrouvez les projets retenus au sein de votre journal.

Ce numéro consacre un dossier spécial au projet social de territoire de la Direction Territoriale Centre. Le vivre-ensemble, c'est repenser collectivement notre relation pour faire progresser nos initiatives, au plus proche de vos intérêts et de vos besoins. Vos idées permettent l'élaboration d'expérimentations qui visent à améliorer votre quotidien et la convivialité au sein de vos quartiers.

Ces moments d'échanges et de partage se retrouvent dans vos résidences, par la mise en place d'un cinéma plein air dans le 20<sup>e</sup> arrondissement ou par la cueillette et la vente de légumes à prix solidaire. Ensemble, contribuons à parfaire le vivre-ensemble. Vous souhaitez nous partager une idée ? Pour cela, contactez nos équipes en charge du développement social et urbain.

Façonner le vivre-ensemble, c'est aussi miser sur l'innovation pour vous proposer de nouveaux services. Découvrez comment l'innovation sociale contribue à relever des défis, que ce soit en faveur de la transition écologique ou de l'égalité des chances dans le domaine de l'habitat.

Enfin, parcourez les résultats de notre enquête de satisfaction 2023. Merci aux 5 567 locataires pour leur participation à cette enquête ! Ces résultats encourageants sont une opportunité pour améliorer notre qualité de service et de proximité.

Bonne lecture.

**David Belliard,**  
Président de la RIVP

### 3

#### EN DIRECT

→ Des projets porteurs financés dans les résidences !

### 4

#### ACTU

→ Îlot Saint-Germain, une reconversion réussie pour des locataires heureux  
→ Agenda 21 de la longévité : accompagner nos locataires en faveur du bien vieillir

### 5

#### RENCONTRE AVEC

→ Échanger-Habiter : La bourse d'échange de logements sociaux

### 6

#### PATRIMOINE

→ Le Congrès HLM 2023 récompense le 10 000<sup>e</sup> logement certifié, au 65 rue Meslay (Paris 3)

### 7

#### VIE DE QUARTIER

→ À Aubervilliers, les enfants font leur cinéma  
→ Enquête auprès des locataires du groupe Lagny-Davout  
→ Fruits et légumes à prix solidaire à la Porte de Vincennes

### 8-11

#### DOSSIER

→ La Direction Territoriale Centre s'engage pour « mieux vivre ensemble »

### 12-13

#### INNOVATION

→ L'autoconsommation collective est une réalité !  
→ Inflation et pouvoir d'achat : comment aider les locataires à surmonter la crise

### 14-15

#### DE VOUS À NOUS

→ Enquête de satisfaction 2023 : des résultats encourageants !

Décembre 2023

**N° 28**

## Les Échos

de la RIVP

Le journal pour les locataires de la RIVP  
Pour nous contacter : [service.de.communication@rivp.fr](mailto:service.de.communication@rivp.fr)

Directrice de la publication : Christine Laconde • Comité de rédaction : la Direction de la communication – Gwenaëlle Joffre, Hélène Creix • La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro • Réalisation : Agence 4août • Crédit Photos : RIVP

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



LES ÉCHOS DE LA RIVP 28

### BONS PLANS

## Des projets porteurs financés dans les résidences !

La sixième édition du budget participatif a abouti au lancement de **30 projets au sein de 6 résidences**, témoignant de la collaboration entre locataires et collaborateurs, du partage des idées jusqu'à leur concrétisation.



### Des réseaux d'échange pour renforcer les liens

Cette année, les projets lauréats ont pour thème commun l'entraide entre locataires, avec des initiatives telles des boîtes à livres, des ateliers de formation au numérique, du soutien scolaire ou la création d'un groupe de bricolage. Ils contribuent à dynamiser les résidences tout en renforçant les liens sociaux entre les locataires qui coopèrent activement. Initiés en novembre, ces projets bénéficient de l'accompagnement des équipes de la RIVP.

« Le budget participatif a apporté plus de contacts entre les habitants de l'immeuble. »

Jean-Loup, résident

LES ÉCHOS DE LA RIVP 28

### L'embellissement des espaces au cœur des projets

À Paris 12, 15, 19, 20 et à Issy-les-Moulineaux, les locataires ont voté majoritairement pour des projets environnementaux qui leur tiennent à cœur. Les projets de végétalisation ont notamment atteint plus de 85 % de votes dans la résidence La Prairie (20<sup>e</sup>), la résidence Sérurier (19<sup>e</sup>) ainsi que la résidence Elie Faure (12<sup>e</sup>). Ces thèmes, déjà présents lors des précédentes éditions, ont donné le jour à des embellissements grâce aux financements du budget participatif.

« La RIVP s'est montrée sous un nouveau jour, avec un esprit dynamique qui permet de rétablir la confiance. »

Hélène, résidente

#### Les chiffres clés depuis 2017

- 697 logements concernés
- Budget total de 630 885 €
- 45% de participation
- 153 projets lauréats





## RÉNOVATION

## Îlot Saint-Germain, une reconversion réussie pour des locataires heureux

Situé au 10, rue Saint-Dominique, cet ancien couvent du 17<sup>e</sup> siècle abritait le ministère des Armées depuis Napoléon, jusqu'à son déménagement à Balard dans le 15<sup>e</sup> arrondissement en 2015. Cette rénovation architecturale et écologique a permis de créer 254 logements sociaux, une crèche de 68 berceaux, une salle de sport et un gymnase. En plus de répondre aux nouvelles exigences énergétiques, de nouveaux espaces de vie ont été ajoutés avec des balcons et des terrasses, donnant sur une cour dotée d'un jardin suspendu.

### Vivre près des écoles et de son lieu de travail

La visite des élus le 14 septembre dernier s'est déroulée dans une ambiance festive et certains locataires, heureux de leur nouveau cadre de vie, ont ouvert la porte de leur logement, comme cette maman de 3 jeunes enfants qui apprécie son 4 pièces situé à proximité d'une école et d'une crèche. Ou encore cet éboueur de la Ville de Paris, qui est aujourd'hui « ravi d'être à 30 minutes de son lieu de travail ».

L'acquisition de ce site par la RIVP a été possible grâce au dispositif « Décote Duflot ». Ce terrain a été cédé à la RIVP pour 29 millions d'euros alors qu'il en valait 86 millions, permettant ainsi la création de logements à des loyers abordables et maîtrisés. Le 20 novembre dernier l'Îlot Saint-Germain a été récompensé du 41<sup>e</sup> prix de l'Équerre d'argent. L'Équerre d'argent est un prix national qui récompense maître d'ouvrage et maître d'oeuvre pour la construction d'un bâtiment.

François Brugel Architectes Associés et h2o Architectes pour les logements ; Antoine Regnault Architecture pour les équipements ; Élise et Martin Hennebicque Architecture du paysage et des jardins pour les aménagements paysagers.



Visite des élus, le 14 septembre 2023, au 10 rue Saint-Dominique (Paris 15<sup>e</sup>).

**126** | **100** | **25**  
logements | logements | logements  
PLAI | PLUS | PLS

PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration, PLUS : Prêt Locatif à Usage Social, PLS : Prêt Locatif Social

## Agenda 21 de la longévité Accompagner nos locataires en faveur du bien vieillir

L'anticipation des besoins liés au vieillissement est un enjeu important à la RIVP. Ainsi, nous sommes engagés depuis un an dans 8 domaines d'actions :

- L'adaptation des logements et des parties communes ;
- La réhabilitation (modalité d'intégration en amont d'un projet) ;
- La mutation et le parcours résidentiel ;
- Les nouvelles formes d'habitat (habitat inclusif) ;
- La lutte contre l'isolement et le renforcement du lien social ;
- L'accès aux soins et aux services d'aide à domicile (Guide des aides sociales) ;
- La sécurité dans le logement et la résidence ;
- Les nouveaux services mis à disposition des locataires.

### Focus

À l'occasion du congrès Hlm 2023, la RIVP a été récompensée du prix « Coup de cœur » dans la catégorie « Démarche globale » pour les seniors.

## SOLIDARITÉ

## Échanger-Habiter : La bourse d'échange de logements sociaux



Pascal Vacher,  
Directeur Général  
du GIE Échanger  
Habiter

### 1. Pouvez-vous nous expliquer l'origine de l'initiative ?

**P.-V. :** En Île-de-France, parmi les 783 489 demandeurs de logement social, 240 597 sont déjà logés dans le parc HLM et sont en attente d'un nouveau logement. La vie des locataires évolue et leurs besoins en matière de logement aussi : recomposition familiale, changement de travail, vieillissement... Pour y répondre, plusieurs bailleurs sociaux ont imaginé ensemble une solution complémentaire pour favoriser la mobilité résidentielle. Ainsi, Échanger Habiter, la bourse d'échange de logements sociaux d'Île-de-France, a été lancée en 2018 avec le soutien de l'État.

### 2. Comment fonctionne le dispositif ?

**P.-V. :** Échanger Habiter est un service numérique gratuit qui propose d'échanger son logement qui ne conviendrait plus avec celui d'un autre locataire du parc social, plus adapté à ses besoins. En tant que locataire, vous devenez acteur de votre recherche. Il s'agit d'un outil simple d'utilisation disponible sur web et mobile. L'inscription est rapide et la recherche se fait pas à pas avec des infos bulles.

Une fois votre annonce publiée, vous recherchez directement auprès d'autres locataires un logement qui correspond à vos attentes et organisez vos visites en toute

autonomie. Si un échange est conclu avec un autre locataire, la demande est soumise à vos bailleurs respectifs qui n'auront plus qu'à vérifier que vos dossiers respectent les conditions légales d'attribution d'un logement social.

### 3. Comment la bourse répond-elle aux attentes des locataires ?

**P.-V. :** Échanger Habiter offre de nouvelles perspectives aux locataires. L'obtention d'un nouveau logement ne se limite plus au patrimoine du bailleur qui doit attendre qu'un bien se libère. Sur la bourse, les occasions sont optimisées ; il devient possible d'échanger son logement avec un ménage d'un bailleur différent, et ce, dans toute l'Île-de-France. 40 organismes y participent déjà, et une offre de 20 000 annonces est actuellement disponible.

### 4. Quelles évolutions envisagez-vous dans les années à venir ?

**P.-V. :** Nous consultons chaque année les locataires inscrits à travers une enquête de satisfaction, dans le but d'imaginer des développements fonctionnels qui répondent aux besoins exprimés. Notre outil s'améliore régulièrement et une application mobile Échanger Habiter vient de voir le jour. Nous sommes également en train de réaliser des tutoriels vidéo qui devraient être mis en ligne très prochainement pour garantir une expérience d'utilisation la plus confortable possible. Enfin, nous entamons des réflexions pour lier notre outil avec le Système national d'enregistrement (SNE) dans un souci de simplification des démarches.

- 2 700 ménages accompagnés
- 80 % du parc social francilien couvert
- 88 % de recommandations chez les utilisateurs
- 21 988 annonces en ligne
- 41 bailleurs
- 2 200 échanges en 2022



→ Installer l'application Échanger Habiter.

## RÉHABILITATION

## Le Congrès HLM 2023 récompense le 10 000<sup>e</sup> logement certifié, au 65 rue Meslay (Paris Centre)

### Une opération de restructuration lourde d'un bâtiment datant du XIX<sup>e</sup> siècle au cœur de Paris

Le projet avait pour objectif la rénovation et la création de 20 logements sociaux, dont certains accessibles PMR, tout en réalisant d'excellentes performances environnementales.

La qualité du chantier a été distinguée par plusieurs labels : certification NF Habitat HQE Supérieur Rénovation et le label Effinergie Rénovation. Le label CERQUAL souligne quant à lui le travail de la direction de la Construction, de l'architecte du projet Philippe Roux et de l'entreprise de travaux Genere.

### Des objectifs environnementaux très ambitieux

Cet ensemble de plusieurs immeubles, initialement en très mauvais état, a nécessité une rénovation complète pour garantir le confort et la performance des logements.



Les matériaux utilisés ont reçu une étiquette A+, et les nouvelles plantes dans la cour nécessitent peu d'arrosage. Les travaux ont permis une chute de 67% de la consommation d'énergie. Durant cette période, divers aménagements ont été réalisés, dont la reprise des murs et des fondations, la réfection des toits, le renforcement de l'isolation, l'installation d'une VMC, et la création de locaux pour vélos et poussettes.

L'ajout d'un ascenseur, facilitant l'accessibilité des logements du T1 au T4, marque la fin de ces travaux. Cette opération exemplaire en termes de rénovation énergétique vise à réduire les charges des locataires tout en améliorant leur qualité de vie.



- Passage d'un DPE E à B
- Installation de stores pour le confort d'été
- Isolation thermique par l'intérieur

## RENCONTRES

## À Aubervilliers, les enfants font leur cinéma

Le 13 octobre dernier, une centaine de locataires a assisté à la projection en plein air des films créés par les enfants des résidences du Square des Roses et de Lilas Myosotis à Aubervilliers. Ce bel événement découle de deux années de travail des jeunes du quartier pendant les ateliers de théâtre organisés par la compagnie BIP.

Le City stade s'est transformé en cinéma pour la soirée, offrant un avant-goût du projet de redynamisation de cet espace, qui sera lancé dans quelques semaines en collaboration avec les habitants. La soirée conviviale s'est conclue par un repas partagé. Chaque participant est reparti avec une clé USB contenant les vidéos, et des billets pour le dernier spectacle équestre de Zingaro au Fort d'Aubervilliers ont été offerts.

Félicitations aux jeunes locataires pour leurs réalisations, et un grand merci à tous ceux qui ont rendu possible cet événement.

## Fruits et légumes à prix solidaire à la Porte de Vincennes

La RIVP a ouvert les portes du jardin partagé de la Porte de Vincennes (Clos Garcia), et de la cour du boulevard Soult, dans le 12<sup>e</sup> arrondissement, pour la vente de fruits et légumes à prix solidaire. La récolte est issue des jardins situés sur les toits de nos résidences et dans le collège Germaine-Tillion.

La cueillette et la vente ont été effectuées par les participants d'un chantier d'insertion, qui ont pu découvrir les méthodes de culture en ville et s'intéresser à l'alimentation durable.

Une initiative menée en partenariat avec l'association Veni Verdi qui agit depuis 2010 « pour une agriculture de proximité,



participative et sociale, pédagogique et créatrice d'activités économiques... »

<http://veniverdi.fr>

## Enquête auprès des locataires du groupe Lagny-Davout

Dans le cadre de sa politique de développement social urbain, la RIVP a mené une enquête auprès des locataires du groupe Lagny-Davout dans le 20<sup>e</sup> arrondissement, entre la Porte de Montreuil et la Porte de Vincennes. Réalisée de mi-septembre à mi-octobre, cette enquête visait à recueillir les observations et attentes des locataires concernant leur résidence et leur quartier. Les locataires pouvaient répondre à un questionnaire en ligne ou rencontrer des salariés de la Compagnie du 20<sup>e</sup>, une entreprise d'insertion présente à la Porte de Bagnole.

En complément, une quinzaine d'entretiens ont été effectués par l'équipe de Développement Social Urbain de la Direction Territoriale Nord avec des habitants volontaires. Les résultats orienteront le développement d'un programme d'actions aligné sur les besoins, en collaboration avec les associations locales. Cela pourrait inclure le renforcement du soutien scolaire, l'accès aux droits et aux loisirs, l'embellissement de la résidence, ainsi que l'organisation d'ateliers et d'événements conviviaux.



ENSEMBLE

## La Direction Territoriale Centre s'engage pour « mieux vivre ensemble »

Dans le cadre de son projet stratégique RIVP 2032, lancé en 2022, la RIVP s'engage à assumer et renforcer ses actions au service du territoire et de ses habitants. La Direction Territoriale Centre a lancé son projet de territoire sur le « vivre-ensemble » pour répondre à notre volonté d'améliorer le quotidien des habitants, de renforcer le lien social et les relations positives, tant entre les locataires qu'avec la RIVP, à travers une démarche et des actions en partenariat avec les différents acteurs locaux.



### Tisser des nouveaux liens dans les résidences

À l'automne 2022, des visites de terrain ont permis de recueillir l'avis et la perception des habitants sur le « vivre-ensemble ». Ces temps d'échange ont permis d'identifier des axes de travail et des pistes d'action pour renforcer les échanges positifs dans les résidences. Six expérimentations ont ainsi été menées entre février et avril 2023 sur certains sites, par des brigades composées de collaborateurs volontaires. Ces derniers ont alors pu prendre pleinement part au projet d'entreprise et tisser des liens avec les habitants qui ont favorablement accueilli cette démarche.

Pour préparer et mettre en œuvre son projet social de territoire, la Direction Territoriale Centre a choisi de se faire accompagner par Okoni, une agence experte en conseil et accompagnement de projets liés à l'habitat.

### Une stratégie en 5 objectifs

Nous avons analysé les résultats de nos expériences et réfléchi de manière plus générale aux besoins d'information des locataires. Cette réflexion a conduit à l'élaboration d'une stratégie composée de cinq objectifs, chacun étant décliné en actions spécifiques. Cette stratégie a été partagée avec tous les collaborateurs de la Direction Territoriale Centre lors d'un séminaire en juin dernier.

**Les objectifs identifiés pour « mieux vivre ensemble ».**

#### 1. Créer des incitations à la convivialité dans toutes les résidences

Ce premier objectif doit permettre de créer ou renforcer le lien entre les locataires, leur proposer des moments de rencontre placés sous le signe de la convivialité.

Cela se traduit par l'organisation d'événements d'accueil des locataires, des inaugurations, des petits événements de convivialité ou encore la décoration des loges des gardiens. En matière d'aménagement, quatre bancs de repos transformables en jardinières ont été aménagés en 2023 dans les résidences des 5<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup> et 17<sup>e</sup> arrondissements. On projette de mettre à disposition des locaux, des tableaux d'entraide dans les résidences volontaires.

#### 2. Animer les résidences partout où c'est possible

Cet objectif nécessite d'aider les associations de locataires à mettre en œuvre des initiatives pour les locataires et/ou des événements thématiques.

#### 3. Garantir une forme de tranquillité au sein des résidences

Nous travaillons à sécuriser les locataires grâce au déploiement de dispositifs mis en place par notre direction de la Sûreté

Tranquillité : médiation pour traiter les conflits de voisinage, opérations tranquillité résidentielle, assermentation, etc. La RIVP vient en aide aux locataires rencontrant des problématiques de santé mentale grâce à un accompagnement personnalisé.

#### 4. Renforcer la présence de la RIVP auprès des locataires

Des permanences administratives et techniques sont installées sur site pour traiter en priorité les demandes de locataires. Les pieds d'immeubles sont renforcés en période de travaux et leur format va évoluer pour plus de convivialité et faciliter les échanges avec les habitants.

#### 5. Suivre, évaluer, piloter

En interne à la RIVP, un comité de suivi est organisé une fois par trimestre pour suivre les avancées du projet de territoire sur le « vivre ensemble ». La Direction Territoriale Centre mettra en place un tableau interactif des actualités et actions mises en œuvre, pour favoriser l'implication des collaborateurs.





## « Prendre le temps d'échanger est une bonne recette »

« Il est toujours difficile de mobiliser au démarrage de ce genre de démarche. Mais ici, nous avons été agréablement surpris par le fort effet boule de neige chez les collaborateurs de la RIVP qui se sont montrés très investis, très rapidement. De plus, et c'était particulièrement intéressant pour nous, ils ont réussi à adapter des nouvelles façons de faire en allant autrement à la rencontre des locataires.

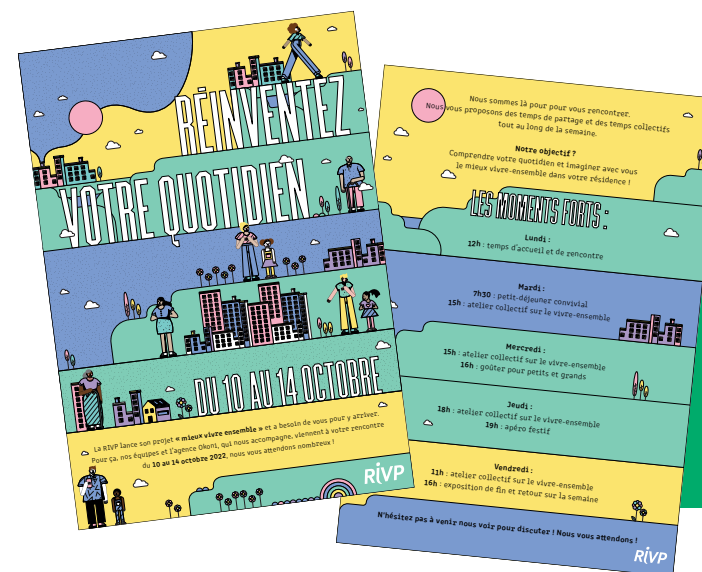
On a rencontré des collaborateurs de la RIVP ouverts, prêts à innover, à collaborer sous d'autres formats.

Les équipes ont pu mener des relations différentes permettant de mieux connaître les locataires et leurs attentes.

On a pu voir avec ces nouveaux formats (présence sur plusieurs jours de suite, animation pour les enfants, création d'espace convivial...) et ces nouvelles pratiques que cela a favorisé la participation des locataires.

Du côté des locataires, on a pu observer à quel point le fait de rester un peu longtemps dans leur résidence pour recueillir leur parole, est une bonne recette. La réflexion a le temps de cheminer, de devenir constructive. Certains, indisponibles le premier jour, ont pu venir nous rencontrer plus tard et nous partager leurs idées. »

**Clémence GRIMONPONT,**  
cheffe de projet chez Okoni



Des documents d'information et de sensibilisation ont été distribués aux locataires pour leur permettre de suivre et de participer aux différentes étapes du projet.

## « Cette démarche aura un impact sur la qualité de vie de nos locataires »

« Parce qu'elle sort des sentiers battus, la démarche proposée a pu surprendre : aller à la rencontre des locataires pour recueillir leurs besoins, expérimenter des actions sur site, le tout en mobilisant l'ensemble des collaborateurs, y compris les services supports... Cette démarche très participative et collaborative, au contact du terrain, est très enthousiasmante. Et on y prend goût, comme en témoignent les retours très positifs des collaborateurs ayant participé à l'élaboration de l'ensemble du projet.

La mobilisation autour de ce projet social de territoire reste un vrai enjeu à l'échelle de la Direction Territoriale Centre ; elle est nécessaire pour entraîner l'ensemble des collaborateurs dans une évolution qui replacera la relation avec les locataires au centre de tous nos métiers.

Je suis convaincue que cette démarche, qui nous permet à tous de prendre du recul, d'expérimenter de nouvelles choses en partant du terrain, de partager des moments de vie et de convivialité, aura un impact sur la qualité de vie et la satisfaction de nos locataires.

Ce projet de territoire prend du sens dans la motivation et la mobilisation des collaborateurs et des locataires, et ce sera bientôt aux agences de faire vivre ces projets.

Nous ne sommes qu'au début d'une aventure professionnelle mais aussi humaine réjouissante, qui nous permet de donner du sens à nos métiers et nous fait grandir collectivement. »

**Valérie LEPELIER,**  
directrice territoriale Centre



Des animations pour les enfants.





## ENVIRONNEMENT

## L'autoconsommation collective est une réalité !

Consommer l'électricité que l'on produit soi-même, l'idée est plutôt séduisante, non ? C'est aujourd'hui une réalité pour de nombreux immeubles de la RIVP puisque l'autoconsommation collective a été déployée sur l'ensemble des sites RIVP qui abritent des panneaux photovoltaïques.

Enjeu économique mais aussi environnemental, ce déploiement de l'autoconsommation est un nouveau pas en avant pour diminuer la consommation énergétique, les charges dans les résidences et aller plus loin dans notre politique de développement durable.

Les 12 centrales photovoltaïques (panneaux solaires) déployées au sein de notre patrimoine depuis septembre 2023 permettent d'alimenter en électricité les parties communes de dizaines de résidences situées alentour.

Les 12 centrales photovoltaïques alimentent les parties communes de dizaines de résidences.

## Un surplus pour alimenter des ménages en précarité énergétique

Chaque centrale de panneaux solaires produit l'électricité nécessaire au fonctionnement des parties communes et de certains services généraux des immeubles voisins ciblés : éclairage des parties communes, ascenseurs, VMC des logements...

Chaque site ayant un quota de consommation, il peut arriver parfois que nos centrales produisent trop d'électricité. Afin de ne pas perdre cette énergie si précieuse, la RIVP a initié un partenariat avec Enercoop, un fournisseur d'électricité durable et responsable. Ces kWh de surproduction permettront d'alimenter en partie des ménages en situation de précarité énergétique. Cette expérimentation est menée en association avec Enogrid, start-up spécialisée dans les solutions innovantes à échelle locale, en faveur de la transition écologique.



### La communication évolue vers plus de vidéos et de tutos

À la suite d'un audit de communication conduit en 2022 auprès d'un certain nombre de locataires, il est apparu qu'il y avait un réel besoin d'une communication plus pédagogique, plus facile à comprendre et à visualiser. Nous avons ainsi mis en place le sous-titrage des vidéos et réalisé des tutos pour apprendre à bien faire.

#### DÉCOUVRIR NOS VIDÉOS :



↑ Un geste pour la planète tout en faisant des économies



↑ Bien aérer son logement afin d'éviter les moisissures dans les pièces humides

## SOCIAL

## Inflation et pouvoir d'achat : Comment aider les locataires à surmonter la crise

Face à la crise du pouvoir d'achat, la RIVP se mobilise et propose des solutions pour accompagner ses locataires.

Nous favorisons l'accès aux droits afin d'augmenter les ressources financières de nos locataires. Cela passe notamment par des dispositifs de sensibilisation, des envois de SMS ou encore des appels à des locataires en difficultés. La RIVP déploie aussi des dispositifs nouveaux comme l'installation de radiateurs innovants et remplace des appareils trop anciens pour aider ses locataires à mieux maîtriser leur budget énergétique.

Sur le plan social, la RIVP agit également pour permettre l'accès à l'emploi de ses locataires notamment les jeunes actifs.



Un Forum de l'emploi a été organisé dans le quartier Python-Duvernois (20<sup>e</sup> arr.) en 2022.



Le programme du 58 rue Trousseau dans le 11<sup>e</sup> est un bel exemple de réhabilitation menée par la RIVP. Parmi les travaux qui ont été réalisés : la révision et l'isolation de la toiture en zinc, l'installation d'un nouveau système de VMC, la création d'une chaufferie collective au gaz, ont permis de passer d'une étiquette énergétique E à C et de réduire ainsi les charges associées au chauffage.

Elle organisera ainsi, en 2024, avec des entreprises partenaires, un forum de l'emploi à destination des jeunes vivant dans un logement RIVP. Un partenariat avec la Mission locale de Paris sera également déployé, pour mieux faire connaître l'offre de cette dernière auprès des jeunes locataires.

Enfin, la RIVP œuvre pour le pouvoir d'achat de ses locataires en favorisant le réemploi. Elle sensibilise sur les ressourceries et toutes les solutions d'équipement et de réemploi à prix réduit, en partenariat avec le Réseau francilien du réemploi. Pour les locataires les plus en difficultés, elle a renforcé également ses moyens d'accompagnement et de solutions de règlement de dettes : plans d'apurement, mobilisation pour le Fonds de solidarité pour le logement (FSL), etc.

## 1871

plans d'apurement de dette créés en 2022. Un plan d'apurement est un échelonnement de la dette correspondant aux loyers impayés.

ENSEMBLE

## Enquête de satisfaction 2023 : des résultats encourageants !

Les résultats de notre dernière enquête de satisfaction montrent à quel point les locataires nous attendent sur les sujets liés à la qualité de vie dans leurs résidences, à l'écoute et l'accompagnement au quotidien. Réalisée au printemps dernier, cette enquête est menée chaque année par les trois bailleurs parisiens (RIVP, Paris Habitat et Élogie-Siemp) sur la base des mêmes questions. Elle est pilotée cette année par l'institut Règle de trois.

Les avis de 5 567 d'entre vous ont été recueillis par téléphone et de manière aléatoire. Ce nombre significatif correspond à 10 % environ de l'ensemble des locataires habitant dans le patrimoine des immeubles gérés par la RIVP.

Pour cette année 2023, la RIVP affiche des résultats en progression avec une note de satisfaction globale de 7,2/10 (soit un taux global de 82,3 % de locataires satisfaits).

Des résultats positifs, en hausse par rapport à 2022, qui nous encouragent à poursuivre nos efforts en faveur de la qualité de vie au sein des résidences.

### Quels sont les principaux enseignements de cette enquête 2023 ?

Les résultats obtenus n'ont jamais été aussi bons concernant les attentes relatives aux conditions de vie dans les immeubles. Vous êtes 78 % à donner un avis positif sur la tranquillité dans votre résidence, 69 % à apprécier la sécurité dans votre quartier et 79 % à trouver agréables vos conditions de vie.

Dans de nombreux bâtiments, les espaces dédiés aux deux-roues font l'objet d'efforts renforcés pour permettre à ceux qui ont choisi la mobilité douce de garer leur vélo en toute sécurité. C'est un des indicateurs clés de notre progression pour 2023.

Nous portons également une attention particulière à la gestion des espaces verts, qui fait partie de vos préoccupations. Pour cela, nous avons mis en place une politique d'entretien plus respectueuse de la biodiversité, avec un esprit plus naturel pour préserver l'écosystème et les nombreuses espèces vivantes qui composent nos squares et jardins.

Les résultats de la propreté sont à la hausse avec de très bons chiffres concernant l'entretien des parties communes (79,2 % de satisfaction), celui des halls (77 %) et des locaux poubelles (76,7 %).

Des résultats à mettre au crédit de l'engagement de nos gardiens et gardiennes soucieux de votre bien-être au quotidien et de la propreté au sein des résidences.

Parmi les autres points positifs, nous pouvons citer également les très bons résultats pour l'entretien des portes d'entrée (83 % de locataires satisfaits) et de la plomberie/ robinetterie (72 %). La mise en place d'un contrat favorisant l'entretien au quotidien de toute votre installation fait partie des éléments appréciés par les locataires.

### Quels sont les axes de progression identifiés ?

Un travail a été initié pour améliorer l'ensemble de la communication envers les locataires : courriers, affiches, flyers etc. Nous avons par exemple déployé des alertes SMS pour vous informer en temps réel en cas de dysfonctionnement d'un équipement (ascenseur...) ou en cas d'événement dans votre résidence.

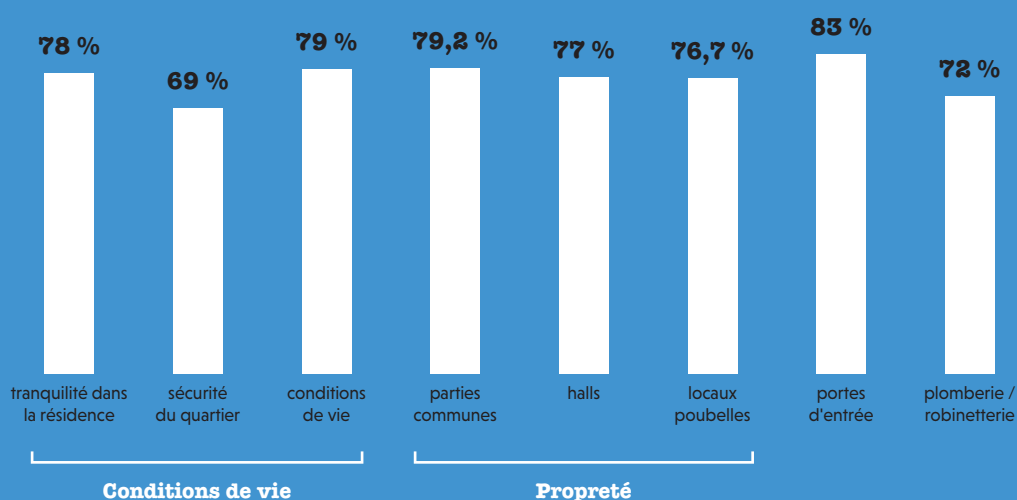
Dans vos logements, nous sommes conscients que le fonctionnement des fenêtres, volets et stores peut être une source d'insatisfaction : problèmes d'isolation, état parfois dégradé de certains occultants. Alors nous mettons en place dès que c'est possible des travaux de réhabilitation énergétique dits « Plan climat », permettant d'améliorer grandement les performances énergétiques et le confort de résidences parfois anciennes.

En 2022, nous avons déjà investi 141 millions d'euros pour l'entretien et l'amélioration du patrimoine et 37,7 millions d'euros pour les réhabilitations de logements. Ces projets de réhabilitations permettent de gagner en isolation et de réaliser en moyenne 32 % d'économie de consommation d'énergie (ce qui représente environ 20 euros par mois d'économie de charges).



← Retrouvez sur notre site toutes les astuces pour vos économies d'énergie

### Taux de satisfaction



### Contactez les équipes de la RIVP 24H/24

Les demandes que vous nous adressez, quel que soit le sujet abordé, sont notre quotidien. Parce qu'il est crucial de vous fournir les bonnes informations afin de ne pas créer de situation de frustration ou de sentiment d'oubli, vous avez la possibilité de contacter les équipes RIVP par plusieurs moyens, et ce 24h/24 :

- Via votre gardien ou votre gardienne, durant les heures d'ouverture de sa loge
- Le SRL et nos conseillers locataires joignables sans interruption du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 au 01 56 61 11 11

- Votre espace locataire en ligne

- Urgenc'immo pour les soirs et week-end

Nous avons déjà identifié plusieurs axes de progression pour améliorer le traitement des demandes. Un nouvel espace locataire en ligne vous permettra d'ici quelques mois de disposer de meilleures informations en temps réel sur le suivi et le traitement de vos demandes.



# URGENC'IMMO!

Service gratuit  
mis à disposition par la RIVP



VOUS RENCONTREZ  
UNE **URGENCE** EN DEHORS  
DES HEURES D'OUVERTURE  
D'ACCUEIL DE VOTRE  
GARDIEN(NE) OU DU SERVICE  
RELATION LOGATAIRES ?

**COMPOSEZ LE 01 57 27 00 27\***

\* Nuits, week-ends  
et jours fériés

En savoir plus  
sur le service  
Urgenc'Immo

