

RIVP
Bailleur social, innovant,
solidaire et éthique

DPEF 2019

Déclaration de performance extra-financière

—
Exercice 2019

Nous connaisre

- En quelques mots (p.5)
- Notre histoire (p.5)
- Les entreprises du groupe (p.6)
- Périmètre de la Déclaration (p.8)

Nous créons de la valeur

- Nos ressources ; nos relations d'affaires (p.10)
- Nos activités (p.16)
- Quelques réalisations (p.27)
- Notre stratégie et nos perspectives (p.29)
- Synthèse : Notre stratégie et nos perspectives (p.32)
- Synthèse : Notre modèle d'affaires (p.33)

Maitriser nos risques

- Introduction (p.35)
- Accompagner les publics fragiles (p.36)
- Maintenir les conditions du dialogue avec les parties prenantes (p.41)
- Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone (p.44)
- Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser (p.48)
- Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs (p.50)
- Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes (p.54)
- Veiller à la qualité des prestations externalisées (p56)
- Maitriser le risque financier locatif (p.59)
- Garantir la loyauté des pratiques (p.61)

Méthodologie et commentaires

- Modèle d'affaires (p.65)
- Analyse des risques (p.65)
- Commentaires OTI (p.67)

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



Nous connaître



En quelques mots

Créée en 1923 pour construire et gérer des immeubles à loyers modérés à l'usage des classes moyennes, la RIVP a pour vocation aujourd'hui de gérer et de construire des logements sociaux pour le compte de la Ville de Paris dont elle accompagne la politique en matière de logement.

La RIVP est la première société d'économie mixte locale en France. Suite à la prise de contrôle de la RIVP par la Ville de Paris en 2007, et l'intégration du patrimoine issu de la SAGI, le patrimoine conventionné de la RIVP s'est développé de manière intensive à la fois à travers la production nouvelle et le conventionnement de logements existants, principalement dans les arrondissements et quartiers déficitaires en logement social. A fin 2019, 73% du patrimoine est ainsi conventionné.

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, et se démontre par le taux de satisfaction des locataires de 83%, au-dessus des normes de la profession.

Outre son activité dans le domaine du logement, la RIVP figure parmi les leaders européens pour la gestion et l'animation d'incubateurs et hôtels d'entreprises destinés aux jeunes entreprises innovantes : près de 400 startups ont en effet installé leurs locaux au sein de nos immeubles, dans de nombreux secteurs d'activités (nouvelles technologies, jeu vidéo, sport, numérique, animation, santé et biotechnologies...).

Notre Histoire

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

1ère 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 1er bailleur à lancer **une opération de construction de logements sociaux à énergie positive intégrée dans un urbanisme dense, 7 rue Guénot dans le 11e 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.

Le groupe RIVP se compose, également, de :



Société par actions simplifiée détenue à 99,9% par 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 2019, Hénéo, c'est 125 collaborateurs et 26,1 M€ de chiffre d'affaires.



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 2019, HSF c'est 63 collaborateurs et 28,3 M€ de chiffre d'affaires.

Outre une histoire commune depuis plus de trente ans, les sociétés du groupe RIVP partagent un socle commun :

- Une stratégie commune : participer activement à la politique de l'habitat de la Ville de Paris, et des territoires sur lesquels est implanté le patrimoine
- Des valeurs communes : les valeurs de la RIVP, bailleur social, innovant et solidaire, sont partagées par les trois entités du groupe ; dans ce cadre, la démarche de Responsabilité sociale des entreprises (RSE) est également partagée, notamment à travers une charte de déontologie commune, une politique d'attributions commune pour les logements familiaux.
- Ces valeurs s'accompagnent d'une culture commune, qui repose sur un attachement à la qualité et au résultat des actions entreprises et est favorisée par un accompagnement de la mobilité des équipes entre les sociétés du groupe.

Des moyens communs : Les deux filiales ont fait le choix de recourir aux services de leur maison mère pour ce qui concerne leurs moyens informatiques. Lorsque les besoins se rejoignent, des marchés et des démarches techniques sont lancées en commun (marchés à bons de commandes, contrats d'entretien...). Des mandats de gestion ou de maîtrise d'ouvrage sont mis en place ponctuellement entre les sociétés. En outre, les trois sociétés participent au GIE parkings 75 qui assure la commercialisation des places de parkings en dehors des locataires d'habitations.

L'autonomie opérationnelle des trois sociétés, qui disposent chacune d'une équipe dirigeante, d'un personnel et de locaux qui leur sont propres, est au service de la culture du résultat. Elle permet de doter chaque filiale de l'agilité et de la réactivité qui vient compléter la force de l'appartenance à un grand groupe. Le groupe RIVP entend donc conserver et poursuivre le développement des trois structures existantes.

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.



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.

54 512 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.

Cela représente environ 134 GWh de gaz, 113 GWh de chaleur urbaine et 43 GWh d'électricité par an.

Par ailleurs, l'énergie représente une charge importante sur les budgets des foyers français. Dans le parc social, le chauffage et l'eau chaude représente 36% des charges des locataires (poste le plus important). Cela fait de l'énergie un enjeu majeur pour la RIVP qui s'engage à l'amélioration du reste à vivre de ses locataires.

Le mix 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

Par ailleurs, le réseau CPCU (Compagnie Parisienne de Chauffage Urbain) fournit une énergie à 50 % renouvelable et l'électricité des parties communes achetée par la RIVP est à 100 % de l'électricité certifiée renouvelable.

Un patrimoine existant d'exception

#Ressources #Patrimoine

Avec une activité de développement du logement ancrée dans l'ADN, l'histoire et les engagements de l'entreprise, la RIVP – créée en 1923 – 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 constituent une richesse pour la RIVP.

La RIVP, c'est 53 339 logements dont 72 % sont conventionnés (contre 59,2% en 2010), 1 801 commerces, 36 662 places de parking, 872 locaux d'activités représentant 164 568 m² et 540 bureaux.

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 (Assistance Publique Hôpitaux de Paris), ...) via un bail emphytéotique et elle est propriétaire des logements jusqu'au terme du bail.

Le parc de la RIVP, relativement ancien, en moyenne 49 ans, présente des périodes et procédés constructifs différents, impliquant des besoins importants et variés en termes de maintenance et de réhabilitations.

Le parc conventionné est à 99% localisé sur Paris. A Paris, 45% des logements conventionnés de la RIVP sont concentrés sur 3 arrondissements : 13^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissement. Leur proportion a diminué (ils représentaient 49% en 2010) traduisant la volonté de rééquilibrer l'offre de logement social sur le territoire parisien. Les arrondissements dont l'offre de logement social a le plus progressé sont le 12^e et le 17^e arrondissement.

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% de l'actionnariat - 10 des 12 administrateurs), 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.

La suppression des Zones urbaines sensibles (ZUS) et la mise à jour des quartiers prioritaires de la politique de la ville issues de la loi de programmation pour la Ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 ont fortement impacté le nombre de logements en quartiers prioritaires. Désormais, 27% des logements du parc conventionné de la RIVP est situé sur un secteur prioritaire. Les immeubles en Quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) représentent 15% du parc en 2018 contre 3% en 2010.

QPV : Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville
QVA : Quartier en Veille Active
Ex-ZUS : Anciennes Zones Urbaines Sensibles
GPRU : Grand Projet de Renouveau Urbain

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 annuels.

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'efficacité des investissements.

Nos Collaborateurs

#Ressources #Relations d'affaires #Capital Humain

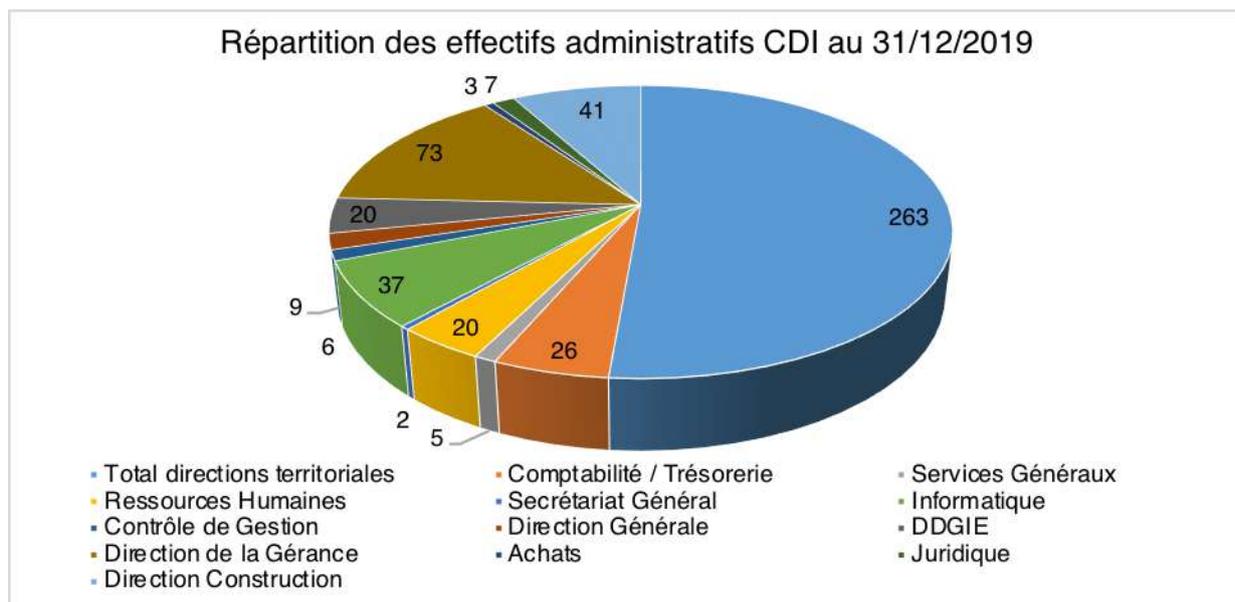
Effectifs au 31/12/2019 dont répartition femmes/hommes

	Femmes	Hommes	Effectif en 2019	Effectif en 2018
Administratifs cadres et maîtrise (CDI)	299	165	464	434
Administratifs employés (CDI)	29	19	48	53
Sous-total administratifs en CDI	328	184	512	487
Administratifs en contrat à durée déterminée	10	8	18	27
Administratifs alternants et emplois d'avenir	9	6	15	14
Total Administratifs	347	198	545	528
Gardiens et employés d'immeubles CDI	350	246	596	606
Gardiens et employés d'immeubles CDD	19	10	29	19
Gardiens alternants et emplois d'avenir	3	1	4	5
Total gardiens	372	257	629	630
Effectif total	719	455	1 174	1 158

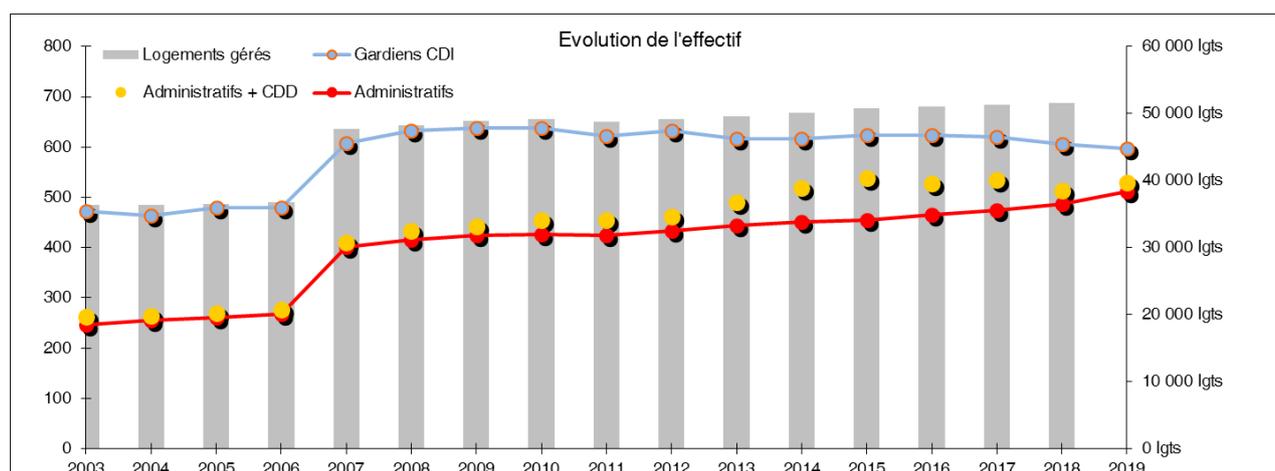
Attribuer un logement, faire vivre un bail, accompagner les locataires, améliorer le patrimoine, construire, nouer des partenariats, suivre la qualité de service, exploiter la donnée, rien de tout cela ne serait possible sans les collaborateurs de la RIVP.

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	2019
Evolution du nombre de logements/gardiens	80	81	81	82	83	85	87

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
- Création d'une direction de la Transformation

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

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 (Comité Social et Economique) 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.

	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019 (actu)	2020 (budget)
Autofinancement RIVP	4,81%	6,94%	8,96%	10,85%	8,94%	8,25%	8,66%	10,52%
Annuités d'emprunt locatives / loyers	48,53%	50,46%	47,80%	47,14%	47,52%	47,26%	45,78%	45,67%

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 :

- 597 M€ de chiffre d'affaires
- 10,29% d'autofinancement/loyers perçus
- 45% d'endettement (annuités/loyers)

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.

** 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 et des différents équipements, 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.

De plus les différentes parties prenantes – locataires et institutionnels notamment – ont des attentes fortes en matière d'information dans le contexte actuel.

Ainsi, c'est 256 665 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, répondre aux attentes, assurer la sécurité des données et un traitement correct afin de respecter les droits et intérêts de chacun.

Assurer une gestion locative engagée, gérer et développer notre patrimoine de façon durable et innovante, maîtriser les charges locatives, participer au développement du territoire *en s'appuyant* sur nos ressources, capital humain, fournisseurs, informations, *systèmes d'informations* et finances de façon responsable.

Gestion Locative

Les métiers de la gestion locative

#Locataires

Avec plus de 50 000 foyers logés, la gestion locative est au cœur de l'action de la RIVP. Elle se décompose en différents métiers qui suivent le parcours d'un locataire dans son logement.

- Les chargés d'attribution : attribuer un premier logement, gérer les demandes de mutations.
- Les chargés de clientèle : vie du bail de l'entrée dans les lieux aux congés.
- Les conseillers sociaux : accompagner les accidents de parcours et la fragilité.
- Les chargés de contentieux : gérer les contentieux liés aux impayés ou pour trouble de jouissance.

Gérer et accompagner via une organisation décentralisée

#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 aux besoins spécifiques 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 Départements	Agences
17 ^e	Chemin Vert
19 ^e nord	Vilette
19 ^e sud	Buttes Chaumont-
20 ^e nord	Ménilmontant
20 ^e sud-93	Sainte-Blaise

Direction territoriale CENTRE

Directeur : Pierre Orange

8, boulevard Berthier - 75838 Paris cedex 17

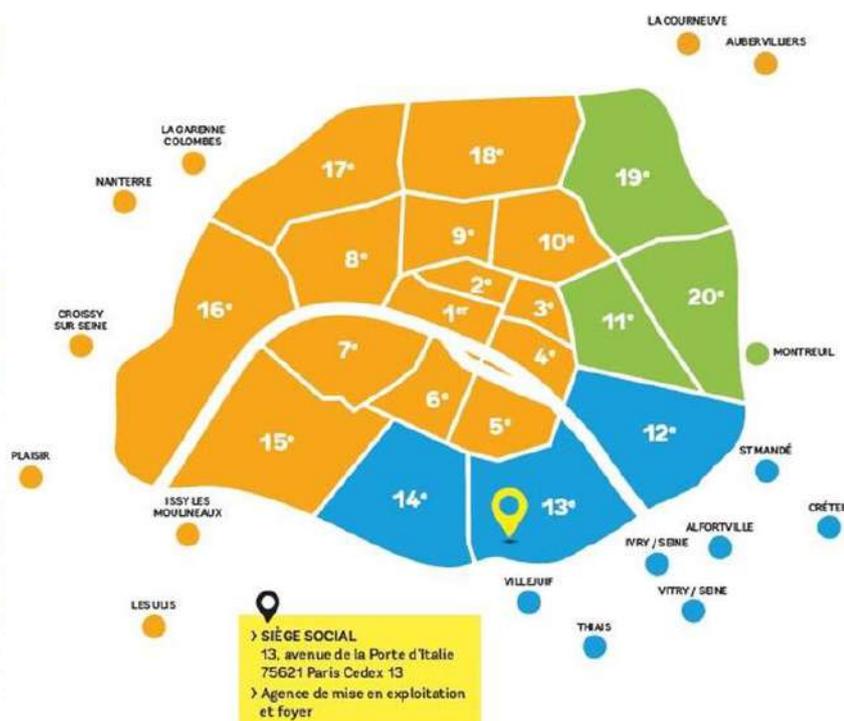
Arrondissements Départements	Agences
8 ^e -15 ^e -17 ^e -78-91-92	Batignolles
1 ^e -2 ^e -3 ^e -4 ^e -9 ^e -10 ^e	Beaubourg
9 ^e -6 ^e -7 ^e -15 ^e	Vaugrard
18 ^e -93-hors Montreuil	Lamarck

Direction territoriale SUD

Directeur : Franck Charvet

13, avenue de la Porte d'Italie - 75621 Paris cedex 13

Arrondissements Départements	Agences
12 ^e -94	Daumesnil
13 ^e nord-94	Nationale
13 ^e sud-94	Tolbiac
14 ^e	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.

Gestion Patrimoniale

Maitriser les charges énergétiques

#Locataires #Energies

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

Elles sont définies réglementairement :

- 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 réglementaires 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.

Ainsi, la démarche achats, avec la centralisation de certains marchés et la recherche du juste prix vise à atteindre un optimum de performance entre dépenses et qualité permettant une maîtrise des charges.

Par ailleurs, considérant que l'énergie représente une part importante dans les charges des locataires, la RIVP investit dans la maîtrise de celle-ci : 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).

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

Entretien, Améliorer, Adapter

#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**
 - L'entretien des réseaux eau chaude et froide sanitaires, eaux pluviales, eaux usées, chauffage et gaz
 - Le plan de renouvellement des chaudières
 - Les actions correctives en matière d'amiante sur les 44 groupes concernés
 - La Finalisation du programme d'amélioration de la sécurité incendie du patrimoine construit avant 1986 (134 groupes à traiter)
 - Le remplacement des radiateurs électriques par des convecteurs
 - La mise en œuvre de la campagne de mise aux normes et de modernisation des cabines ascenseurs : 500 K€ par an à horizon 2020
 - La mise en place d'une stratégie patrimoniale en matière d'éclairage

2. **Investissement sur le patrimoine pour améliorer les prestations techniques**
 - Réaliser les travaux des opérations plan climat déjà programmées
 - Poursuivre la programmation des réhabilitations énergétiques (étiquettes E, F et G)
 - Conformément au Grenelle et au plan climat de la ville de Paris
 - Poursuivre le programme d'investissement ILM 28 adapté à la spécificité de ces immeubles
 - Réaliser les réhabilitations techniques sur le patrimoine en mauvais état technique (principalement problèmes structurels)
 - Investir sur le long terme pour améliorer les équipements techniques du patrimoine (façades, étanchéités, ...)

3. **Adaptation de notre patrimoine aux enjeux de vieillissement, d'attractivité et de regroupement**
 - Etudier la résidentialisation des groupes les moins attractifs
 - Mettre en œuvre le plan d'investissement sur les 2 000 locaux professionnels : travaux à la relocation selon standards mis en place et travaux d'accessibilité conformément à l'Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmé)
 - Poursuivre la stratégie de sécurisation et de contrôle d'accès des immeubles, notamment par le remplacement des installations obsolètes
 - Poursuivre la campagne d'harmonisation et réfection des 480 loges gardiens conformément au standard élaboré
 - Renforcer l'attractivité des parkings en mettant en œuvre la réfection des parkings à enjeux
 - Restructurer nos 450 chambres de bonnes en 150 logements

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

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.

La RIVP a fait le choix depuis 2009 de mettre en place une politique d'adaptation sur demande des locataires en cas de vieillissement ou de handicap. Dans le cas d'un locataire handicapé, un ergothérapeute pris en charge par la RIVP rencontre le locataire dans son logement pour l'adapter au mieux. La RIVP s'engage à prendre en charge toutes les demandes exprimées par les locataires dans ce domaine.

La RIVP s'engage à atteindre l'objectif de 3% de logements adaptés en 2020 grâce à :

- La livraison de 5 à 10 % de logements adaptés dans les opérations de construction
- L'adaptation de 5 % des logements dans les opérations de réhabilitation ou acquisition rénovation
- L'adaptation de 300 logements par an à demande des occupants dont 200 sur le volet vieillissement

En 2019, 240 logements ont été adaptés au vieillissement ; 193 ont été adaptés au handicap.

En matière d'accessibilité des logements au handicap et au vieillissement, les engagements découlent également de la charte d'objectifs et de moyens signée avec la Ville de Paris, qui arrivera à échéance fin 2020.

L'objectif inscrit dans la convention signée avec la Ville de Paris est de rendre accessible 40 % du patrimoine RIVP aux utilisateurs de fauteuils roulants d'ici 2020. Pour cela, la RIVP rendra accessibles 1 900 logements par an jusqu'en 2020, et y consacrerait un budget annuel de 1,5 M€. Les objectifs de production fixés dans le PLH (Plan Local de l'Habitat) au-delà de 2020 seront, quant à eux, précisés ultérieurement.

2050 logements ont été rendus accessibles en 2019.

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 1 000 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.

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
- Logements intermédiaires
- 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.

La RIVP en quelques chiffres :

- 100 % de jury de concours pour les constructions nouvelles
 - Hors charges foncières, un investissement réparti entre :
 - 20 % d'honoraires de maîtrise d'œuvre
 - 79% de travaux

Le parti pris de la RIVP est de consacrer la « matière grise » nécessaire lors de la conception des projets, notamment dans un souci de durabilité et résilience.

Le financement de ces opérations se distribue entre :

- 5% de fonds propres
- 25% de subventions
- 70% de prêts

Enfin, la RIVP a initié en 2019 ou compte initier en 2020 des réflexions autour :

- de la neutralité carbone ;
- de la résilience biodiversité ;
- du confort d'été ;
- de l'économie circulaire.

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.

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.

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.

Être un acteur social et solidaire

En 2019, ce sont 216 997 € pour soutenir des projets associatifs à destination des locataires. Dans le cadre des Commissions de Soutien aux Initiatives Locales (CSIL) 23 projets ont été financés et 58 associations ont bénéficiés d'une subvention.

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

Compagnie Progéniture dans le 12^{ème} : plusieurs évènements autour de la peinture et du graphisme. Les habitants, de tous âges, ont participé à des sessions de création de fresques murales et de façades de leur résidence. Des demi-journées de création collective avec des moments festifs et des goûters participatifs. Une forte participation et des rencontres intergénérationnelles riches d'échanges.

CAJ Promoport dans le 20^{ème} : soutien scolaire à destination des écoliers. 55 enfants y participent toutes les semaines.

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.

Le budget participatif de la RIVP

Lancé en mars 2017, le 1^{er} budget participatif a permis de recueillir 144 propositions de la part des locataires des sites concernés. En 2018, puis en 2019, la RIVP a réitéré l'expérience.

Pour la troisième édition du budget participatif, 5 secteurs ont été sélectionnés sur les 11^{ème}, 13^{ème} et 19^{ème} arrondissement ainsi qu'Aubervilliers).

1 412 logements concernés, 6 réunions d'information et 6 ateliers de co-construction ont permis la rencontre de plus de 160 locataires. Une mobilisation en hausse qui a fait émerger 95 idées, dont 39 soumises au vote.

L'importante communication (2 987 mails envoyés, 5 105 SMS envoyés), explique en partie les résultats suivants :

- Un taux de participation de 37 % (en hausse de 7 % par rapport à 2018),
- 24 projets sélectionnés
- Pour un budget voté de 88 814 €

Les thèmes plébiscités par les locataires sont la végétalisation, les petits aménagements des locaux 2 roues, les activités culturelles et les activités destinées aux enfants. L'investissement des locataires est de plus en plus important et démontre l'engouement dans les projets mettant en œuvre une part de démocratie participative.

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.

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.

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.

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.

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, faisant de la RIVP un acteur majeur de l'Arc de l'Innovation.

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.

Veiller à la qualité

#Fournisseurs

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 15 engagements concrets, issus d'une réflexion collective entre la RIVP, les locataires, les associations mais aussi les différents fournisseurs et la Ville de Paris.

15 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 (pieds d'immeuble) 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. Ainsi, en 2019, nous sommes passés de 14 à 15 engagements, déclinés en 43 actions qualités.

Une organisation au service du développement de la qualité de service et de la relation locataires

La RIVP s'est organisée pour favoriser l'accès à l'information via différents media et améliorer sa gestion des sollicitations des locataires. Grâce à la mise en place de nouveaux services, les locataires peuvent contacter la RIVP 24h/24 :

- Une présence physique de gardiens encadrés par des responsables techniques de secteur
- Un Service Relation Locataires (SRL) qui prend en compte tous les appels téléphoniques sans interruption du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, 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

D'autre part, un outil de Gestion de la Relation Client trace chaque demande des locataires. Il permet aux différents services de la gérance (gardiens, SRL, agence, ...) de suivre l'avancée de chaque dossier et de partager la réponse qui y est apportée.

Un important maillage de Gardiens et de Responsables Technique de Secteur

Sur son patrimoine, la RIVP déploie en moyenne 1 gardien pour 85 logements. C'est le premier interlocuteur du locataire, encadré par 1 Responsable Technique de Secteur (RTS) qui gère l'entretien d'un parc de 800 à 1 000 logements. Cette organisation est un véritable atout, au service de la proximité et de la relation locataire, que la RIVP souhaite conserver. Pour faciliter la joignabilité des gardiens pendant leur temps de travail, la RIVP a en 2018, doté chaque gardien d'un smartphone, équipé d'une connexion internet, d'une boîte mails et d'un appareil photos. Le numéro de sa ligne mobile est affiché dans le hall, avec celui de la ligne fixe de la loge.

Service Relation Locataires

Un numéro unique (en dehors de ceux de la loge et du smartphone du gardien) est mis à disposition des locataires pour joindre la RIVP depuis le 30 septembre 2013. C'est celui du SRL qui réceptionne tous les appels les heures ouvrées, répondant ainsi à environ 230 000 appels par an. L'équipe du SRL est composée de 24 conseillers locataires, encadrés par deux superviseurs et un responsable de service, tous formés à la relation client et à la gestion locative.

Les locataires privilégiant le contact avec leurs gardiens pour toute demande technique portant sur le logement ou les parties communes, les appels reçus par le SRL sont principalement de nature dite « administrative » (explication sur la facturation, point sur le compte locataire, demande

d'étalement de paiement, information sur un dossier d'attribution, ...). L'équipe du SRL est progressivement montée en compétence dans le traitement de ces demandes « administratives ». Ainsi, en 2019, elle est capable d'en traiter 73% en autonomie. C'est un bon niveau que la RIVP s'engage à maintenir, avec la volonté d'atteindre les 75%.

Moins de 25% des appels reçus par le SRL sont liés à des demandes dites « techniques » : les 2/3 concernent les parties privatives (dégâts des eaux, fuites sur appareils sanitaires, dysfonctionnements de l'interphonie, des installations électriques, remise en jeux des portes et fenêtres, ...), et 1/3 les parties communes (fonctionnement des portes de hall, du chauffage, des ascenseurs, éclairage, entretien de la résidence). Dans 44% des cas, il s'agit d'une relance de la part du locataire que le SRL transmet aux gardiens et RTS.

Enfin, le taux de décoché du SRL est en moyenne de 83% depuis sa création, avec un temps moyen d'attente inférieur à 3 minutes.

Extranet

Depuis sa mise en service en mai 2016, près de 29 165 comptes locataires ont été créés au 1^{er} janvier 2020. Cela représente environ 45% des contrats de location (hors emplacements de stationnement). Ce service permet aux locataires d'avoir accès à diverses informations, consulter leur avis d'échéance et transmettre leur autorisation d'assurance. Ils peuvent déposer en ligne leurs demandes. Elles sont ensuite analysées par le SRL et enregistrées pour traitement dans l'outil de Gestion de la Relation Client.

Les locataires ont également la possibilité de gérer leur règlement par prélèvement automatique, et payer par carte bancaire (environ 64 988 règlements en ligne par carte bancaire en 2019 et 1 225 demandes de prélèvement).

Ils peuvent aussi répondre en ligne aux enquêtes règlementaires, et voter aux élections des représentants de locataires.

Les nouveaux locataires peuvent répondre à l'enquête de satisfaction, accessible 5 semaines après la signature de leur bail.

Accompagnement de l'activité

Dialogue social

#Capital Humain

Egalité professionnelle et handicap

La RIVP est engagée depuis plusieurs années dans l'inclusion de ses collaborateurs et ses collaboratrices et dans l'égalité de traitement.

Ainsi, suite à un premier accord égalité professionnelle signé en 2012, un second accord, signé à l'unanimité des parties en 2018, est venu renforcer les suivis d'indicateurs partagés, les plans d'actions et les dispositifs en faveur de l'équilibre des temps de vie, notamment de la parentalité.

Ainsi, la RIVP obtient en 2019, le score de 94/100 à l'index égalité professionnelle femme/homme.

De même, la RIVP s'implique dans l'accompagnement des collaborateurs et des collaboratrices porteurs de handicap, dans l'adaptation des postes, dans le management et le recrutement équitables et non discriminatoire. Ainsi, en 2019, la RIVP devra payer 0 € à l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées).

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

L'une des missions confiées à la nouvelle Direction de la Transformation est l'accompagnement de la digitalisation, notamment des métiers de la gestion locative.

La démarche BIM

La RIVP a initié une démarche de développement du BIM :

Le BIM (building information modeling) est un processus de travail collaboratif qui facilite la communication et fournit une plate-forme à partir de laquelle tout le monde peut travailler :

- Optimiser l'interopérabilité entre les outils métier
- Structurer les échanges
- Partager les données plus efficacement

La mise en place du BIM dès la conception permet d'intégrer les informations techniques en amont. Le BIM Exploitation se révèle plus complexe dans le cas du patrimoine existant avec des informations éparpillées.

Expérimentations réalisées ou en cours

- 4 Opérations de travaux réalisées en BIM à la Direction de la construction
 - o 2 opérations neuves
 - o 2 opérations en réhabilitation
- 5 groupes existants ont été numérisés via différentes techniques :
 - o modélisation automatique à partir des plans 2D
 - o modélisation à partir de relevés de géomètre
 - o modélisation à partir de la Photogrammétrie 3D de l'immeuble
 - o modélisation à partir d'un relevé Laser du bâtiment

Quelques actions en cours ou à venir :

- BIM lors de la conception et de la réalisation
 - o Installation et formation des utilisateurs à un viewer pour analyse des maquettes
 - o Evolution des contrats avec les prestataires (AMO BIM / MOE / travaux) pour prise en compte des spécificités du travail en BIM
- BIM GEM lors de la phase de gestion des immeubles

- Déployer le module BIM de l'outil de gestion technique du patrimoine (Active 3D)
- Paramétrage du référentiel patrimoine (ULIS/Active3D) permettant un suivi technique des équipements figurant dans la maquette numérique
- Définition d'une stratégie pour la numérisation du patrimoine existant

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

Acheter responsable :

La RIVP souhaite être dans une démarche partenariale avec ses 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.

Au-delà de ces premiers engagements qui vise la sécurisation de la commande, la RIVP a lancé une démarche d'achats responsables :

- Adoption, en 2019, sur la base des éléments mis en lumière dans la DPEF 2018, une charte des achats responsables qui a été envoyée pour signature à nos fournisseurs sous marchés et qui sera intégrée à nos pièces marchés
- Réflexions sur la mise en place de clauses et critères responsables sur nos marchés à venir
- Lancement d'un marché de facilitateur pour le calibrage et le suivi de nos clauses sociales
- Préparation, pour 2020, d'un séminaire réunissant les fournisseurs sensibles pour la qualité de service.

L'année 2019 a été marquée par les réalisations suivantes :

Gestion Locative

#Locataires

- La réalisation d'un diagnostic socio-économique de l'occupation du parc,
- L'adoption d'un nouveau Plan de Concertation Locative,
- La signature d'un accord de patrimoine avec les principales associations de locataires représentations pour la récupération des dépenses liées au traitement des punaises de lit selon un principe de solidarité
- L'extension de la bourse d'échange de logements inter-bailleur : « Echanger Habiter » à toute l'Ile de France
- L'application du SLS (Supplément de Loyer Solidaire) sur les baux dérogatoires,
- Les premières expérimentations de cohabitation solidaire intergénérationnelle,
- Les premières étapes du projet d'habitat social collaboratif sur l'opération Saint Vincent de Paul
- La DTC (Direction Territoriale Centre) s'engage pour la lutte contre les violences faites aux femmes

Maitrise de la consommation énergétique, amélioration du patrimoine

#Patrimoine #Energies

- 109 millions d'euros consacrés à l'entretien et à l'amélioration du patrimoine dont 4,9 millions au titre de l'opération Embellir Paris, et 45,4 millions en Plans Climat,
- L'application des principes de la charte des gestionnaires d'immeubles sur la propreté et la gestion des déchets afin d'améliorer le tri dans le logement collectif,
- La mise en place de la nouvelle consigne de tri multi matériaux
- La réalisation du programme « Réparer Embellir » Ces travaux correspondent à des interventions sur 231 groupes correspondant à 17.818 logements. Environ 10 millions de travaux ont été réalisés en 2019.
- 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 des réhabilitations, pour faire suite au cahier des préconisations en construction neuve,
- La mise en place d'une grille d'analyse en coût global des nouveaux projets de construction
- La mise en chantier de 483 logements et 174 foyers
- La livraison de 107 logements et 315 foyers
- La livraison du projet de réhabilitation plan climat du 10 rue Georgette Agutte
- L'inauguration de l'opération Victor Schoelcher de transformation de bureaux en logements
- La livraison de l'opération de 112 nouveaux logements au sein de l'ancienne caserne Saint Didier, une opération exemplaire en termes de mixité
- Equerre d'argent pour la résidence Julia Bartet
- Adhésion à FrancilBois, l'interprofessionnelle régionale de la forêt du bois
- Définition d'un Plan Stratégique de Patrimoine pour les foyers

Développement territorial

#Territoire

- La RIVP maintien son haut niveau de satisfaction globale, à l'enquête de satisfaction annuelle,
- Enquêtes à chaud pour sonder la satisfaction des locataires avec une start-up « avis locataire » : plus de 50.000 locataires interrogés sur divers thématiques (espaces verts, robinetterie, entretien courant, nouveaux convecteurs, types d'interphones, ...)
- La mise en place de la troisième édition du budget participatif de la RIVP
- La participation à l'appel à projet Parisculteurs 3 avec le parking Emile Bollaert pour la transformation d'un parking en site d'agriculture indoor
- L'inauguration de 86 logements pour apprentis et d'un centre de distribution des Restos du Cœur
- La signature d'une charte pour la poursuite et le développement de l'occupation temporaire par la RIVP et la Ville de Paris
- La mise en place d'une structure interne entièrement dédiée aux enquêtes sociales et au relogement des locataires de Python Duvernois
- La signature de la troisième convention permettant l'extension de l'expérimentation des équipes mobiles de santé mentales, « Eliahs »
- La campagne de fleurissement de 43 résidences, 22 400 pensées plantées par une SIAE

Accompagnement de l'activité

#Capital Humain #Informations & SI #Fournisseurs #Finances

- La dématérialisation de l'activité de gestion des commerces
- La mise en place d'un test de plateforme fournisseur : pour pouvoir simplifier la saisie des bons de commande, faciliter les échanges avec nos prestataires et améliorer l'information délivrée aux locataires
- BIM : la consolidation d'un référentiel patrimoine unique ; modélisation de 3 groupes d'après plan, numérisation d'un groupe par scan,
- La pérennisation des contrôles aléatoires par un prestataire externe des interventions réalisées par nos entreprises sous marché
- La signature d'un accord Compétences et Carrières
- L'index des inégalités de 94/100
- La refonte de la BDES (base de données économiques et sociales) et des données sociales en concertation avec les IRP (instances représentatives du personnel)
- L'adoption d'un plan d'actions agression
- La charte achats responsables et début de chantiers achats responsables
- Le deuxième baromètre social de la RIVP avec > 70% de répondants
 - Envie de s'investir + 16 points
 - Recommandation +9 points
 - Fierté + 7 points
 - Satisfaction globale + 6 points, par rapport à 2016

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 ; objectif de 380 adaptations de logement au vieillissement et au handicap par an

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
- Etude des possibilités de portage de personne en cas de panne d'ascenseurs

Aller vers la neutralité carbone

0 papier en 2024 ; 1000 logements réhabilités par an ; analyse de cycle de vie et 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 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 4 ans.

Parmi les chantiers en cours ou à venir :

- Amélioration du confort d'été et résilience
- Mise en œuvre d'une stratégie bas carbone

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 Télécom

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 sur les 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 :

- Mise en place d'un plan de déplacement de l'entreprise
- Mise en place du management par la performance pour les cadres au forfait
- Continuer d'œuvrer pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

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

Innovation digitale et 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 digitalisation 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
- Digitalisation des métiers de la gestion locative



**Accompagner
les publics
fragiles**

25 %
d'attributions
au bénéfice
du 1^{er} quartile



380
adaptations
de logement
au vieillissement
et au handicap



**Développer une offre
accessible pour tous**

1 200
logements/an
environ



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



**Acteur de
l'accompagnement**
des entreprises de demain



**Aller vers
la neutralité
carbone**

0
papier
d'ici 2024



1 000
logements
réhabilités/an



**Matériaux
biosourcés**
en construction



**Manager les équipes
avec qualité et équité**

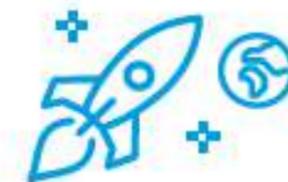
**Développement
des compétences**



**Égalité
Femme/Homme**



Cohésion et motivation
autour d'une activité
porteuse de sens



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

**Innovation
digitale**



**Création de
filères métiers**
pour répondre
à la complexité

NOS RESSOURCES ET PARTIES PRENANTES

Nos collaborateurs :

- > 1174 collaborateurs
- > 17524 heures de formation

Nos finances :

- > 597 M€ de CA
- > 10,29 % autofinancement / de loyers perçus

Information & système d'information :

- > 256 666 appels locataires au SRL
- > Environ 100 000 interventions sur le patrimoine

Nos locataires :

- > 54 512 ménages
- > Liste des amicales de locataires : SLC-CSF, CNL, CLCV

Nos énergies :

CPCU

- Gar 39%
- Électricité 33%
- CPCU 27%

- > 100 % électricité renouvelable pour les parties communes

Notre patrimoine :

- > 53 339 logements
- > 72 % conventionnés
- > 1 810 commerces
- > 217 557 m² de bureaux et locaux d'activité

Notre territoire :

- > 92 % des logements situés à Paris
- > 79,74 % actionariat Ville de Paris
- > 27 % de logements conventionnés 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 / 629 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
- > 439 logements adaptés au vieillissement et au handicap

Construction et développement :

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

Prêts 70% | Fonds propres 5% | Subventions 26% | Travaux 70% | Honoraires 20%

Partenariats :

- > Environ 21 7000 € de subventions aux associations

Développement économique :

- > 1 M€ pour les entreprises d'insertion

Qualité :

- > 12 250 abonnés aux réseaux sociaux, soit + 48 % / 2018
- > 86 % de taux de décroché du SRL

NOS RÉALISATIONS

Adoption d'un nouveau plan de concertation locative

- > Extension de la Bourse Échange Habiter

2,5 M€ de CEE valorisés en direct et en indirect

- > 107 logements réhabilités Plan Climat
- > 1457 logements livrés
- > Équerre d'Argent : Résidence Julia Bartet

88 914 € de projets votés au budget participatif

- > Environ 13 000 emplois associés à l'immobilier d'entreprise
- > Adoption d'une charte Achats Responsables
- > 83 % taux de satisfaction des locataires

Signature de la Convention d'Urbanisme Sociale 2019-2023

- > Enveloppe Intéressement : 2,5 M€ provisionnés en 2019

Adoption de l'accord Compétences et Carrière

- > Réalisation du 2^e Baromètre Social

Adoption de l'indice égalité professionnelle femme/homme (+10 points/2018)

- > Plan d'actu on CNL - 72 actions réalisées ou en cours sur 88

Nous créons de la valeur : Nombre d'attribution 2018

- 571 unités mises en exploitation
- 3 jours de formation par collaborateur
- Bénéfice net : 48,6 M€
- Enveloppe d'intéressement provisionnée : 2,5 M€

■ Gestion locative ■ Gestion Patrimoniale

■ Développement Territorial ■ Soutien de l'activité





Maitriser nos risques



Suite à une analyse des principaux risques identifiés, la RIVP a développé une stratégie de maîtrise des risques. Celle-ci est décrite, ci-dessous, selon les risques regroupés par chapitres tel que présentés ci-dessous :

Domaine sociétal

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

Domaine environnemental

- Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone

Domaine social

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

Domaine économique

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

Domaine éthique et lutte contre la corruption

- Garantir la loyauté des pratiques

Risques

- Attributions inadéquates vis-à-vis de la demande
- Précarisation des locataires et ruptures de parcours

Contexte

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 (Prêt Locatif Aidé d'Intégration).

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.

Au 31 décembre 2019, le patrimoine conventionné de la RIVP est constitué de 38 959 logements. Les logements assimilés PLAI et PLUS (Prêt Locatif à Usage Social) représentent 60% du parc conventionné de la RIVP.

Chaque année, la RIVP attribue environ 2.500 logements.

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 termes de développement de nouveaux logements et en termes d'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 économique.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

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

- Produire un mix 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

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

1) Développer une offre qui réponde aux besoins du territoire

La production de logements sociaux peut être réalisée via :

- La production d'une offre nouvelle issue de la construction neuve
- L'acquisition/amélioration d'immeubles qui peut se traduire par des réhabilitations lourdes
- Le conventionnement en masse de logements existants

Au cours des 6 années allant de 2019 à 2024, la RIVP s'engage, sur Paris, à financer 1 000 nouveaux logements conventionnés par an qui se répartiront en 900 nouveaux logements familiaux et étudiants et 100 nouveaux logements foyers de type résidences sociales ou foyers jeunes travailleurs.

2) Attribuer en tenant compte des besoins du territoire, des fragilités et de la mixité

La notion de public prioritaire évolue et s'apprécie en application de l'article L441-1 du CCH (Code de la Construction et de l'Habitat). Pour l'accueil de ces publics, la RIVP est tributaire des désignations réalisées par les réservataires des logements.

Afin de guider les services attributions, la RIVP a déployé courant 2019 un outil d'aide à la décision basé sur le revenu médian des ménages pour sélectionner les immeubles conventionnés pouvant accueillir un public fragile et assurer ainsi la mixité sociale. La finalité est également de préserver les adresses déjà fragilisées afin que celles-ci ne basculent pas en QPV suite aux nouvelles attributions.

Sur les groupes en QPV ou Hors QPV présentant une fragilité économique forte, un rééquilibrage est nécessaire à travers 2 actions à mettre en œuvre :

- Éviter l'attribution aux ménages relevant des publics prioritaires
- Favoriser les mutations vers les autres groupes moins fragiles

La RIVP s'engage à mettre en œuvre les préconisations fixées dans les orientations stratégiques de la conférence parisienne du logement qui prévoit notamment des mesures permettant un rééquilibrage de l'occupation de ces immeubles par une politique de désignation incitative et territorialisée, en faveur des ménages des 2nd, 3^{ème} et 4^{ème} quartile.

Par ailleurs, la loi Égalité et citoyenneté de 2017 a institué un objectif d'au moins 25% des attributions annuelles suivies de baux signés hors quartiers prioritaires, au bénéfice des demandeurs appartenant au 1^{er} quartile de revenu ou aux locataires relogés dans le cadre des opérations de renouvellement urbain. La loi ELAN de 2018 est venue compléter cet objectif en précisant que le taux de 25% ne pouvait être adapté à la baisse.

Ainsi, de par la connaissance qu'elle a de l'occupation de son parc, la RIVP se doit d'orienter les attributions sur son parc afin de préserver son équilibre :

- En signalant aux réservataires, dès l'avis de congé si le logement qui se libère est en quartier prioritaire ou pas afin d'orienter la désignation ;
- En envisageant, pour la Mairie et la Préfecture de Paris, une délégation d'une partie des désignations pour atteindre l'objectif de reloger 25% des publics relevant du 1^{er} quartile hors QPV, QVA et ex ZUS
- En prévoyant la mise en place pour les autres réservataires, un système de reporting et d'alerte avec des points réguliers avec les principaux désignataires, notamment Action logement

Le projet NPNRU Les portes du vingtième

Pendant la durée de la présente Convention d'Utilité Sociale (2019-2023), la politique d'attributions de la RIVP va fortement être impactée par le projet d'intérêt national ANRU (Agence Nationale de Rénovation Urbaine) Les Portes du Vingtième concernant l'ensemble immobilier Python-Duvernois, qui comprend actuellement 628 logements et 21 locaux professionnels (Commerces, local d'activité, bureau).

Ce projet, localisé en quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) va impacter 3 immeubles :

- Un immeuble de 559 logements situés dans trois tours et trois barres
- Un immeuble de 44 logements situés le long de la bretelle d'accès au périphérique
- Un immeuble de 25 logements situés au nord de la parcelle.

Le projet envisagé prévoit la démolition de 306 logements répartis sur 4 bâtiments et la réhabilitation de 322 logements, en milieu non occupé.

Parmi les 628 locataires concernés par des relogements, 124 locataires ont déjà été relogés par la RIVP sur son parc locatif : il reste donc 504 relogements à réaliser.

Une Maitrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) a débuté en janvier 2019 afin de mener les enquêtes sociales auprès des locataires des groupes immobiliers de Python Duvernois. Elle permettra de donner de la visibilité sur les caractéristiques de l'occupation et des attentes des locataires.

Les relogements seront réalisés par la RIVP conformément aux dispositions de la Charte parisienne des relogements effectués dans le cadre du NPNRU signée le 12 novembre 2019, et qui sera ensuite déclinée dans la convention d'attribution.

3) *Veiller à l'adéquation de l'occupation*

Les enquêtes OPS (Occupation du Parc Social) successives (réalisées tous les 2 ans sur le parc conventionné) ont mis en évidence des situations de sous-occupation, majoritairement des personnes seules occupant des F3, à mettre en regard avec des situations de sur-occupation intervenant au début du parcours résidentiel des nouveaux entrants. Afin de remédier à ces situations, le principal levier dont dispose la RIVP est la mutation ou l'échange, interne ou externe.

Dans le but de fluidifier les mutations, pour les échanges externes, la RIVP participe depuis 2018 à la bourse interbailleur « Echanger Habiter ». De plus, depuis 2014, et dans un souci de plus grande transparence dans le processus de formulation des propositions d'échange, la RIVP a mis en place un comité des mutations internes qui se réunit chaque semaine, afin de valider collégialement, les propositions d'échanges faites aux locataires RIVP.

4) *Veiller à l'adéquation des ressources*

La RIVP va faire évoluer ses critères d'appréciation de la capacité financière des candidats. Pour ce faire, la RIVP appliquera les règles d'attribution harmonisées validées par la conférence parisienne du logement. Celle-ci vise à maintenir un taux d'effort en dessous de 33%, ou, à défaut, un reste à vivre supérieur à 11€ par jour et par unité de consommation.

Au-delà de l'importance du choix du logement adapté à la capacité financière du candidat, toute proposition qui sera faite aux ménages relevant du 1^{er} quartile devra être davantage accompagnée par les équipes de la RIVP.

Pour les années à venir, l'enjeu principal pour la RIVP en matière d'attributions de logement, sera de trouver un équilibre entre les différents objectifs qui lui sont fixés :

- 25% de relogements en faveur des plus fragiles économiquement (candidats relevant du 1^{er} quartile)
- Réaliser les relogements prévus dans le cadre du PNRU Porte du 20^{ème}
- Procéder au relogement des occupants des immeubles acquis par la RIVP qui doivent être vidés afin de pouvoir lancer leur réhabilitation

Pour ce faire, la RIVP s'engage :

- A s'inscrire pleinement dans la mise en œuvre des orientations stratégiques approuvées par la conférence du logement de Paris, dont la RIVP est membre et dont elle est elle-même signataire
- Dans le cadre de la délégation des désignations que lui feront la Ville de Paris et la préfecture de Paris, à mobiliser les logements PLAI qui se libéreront ainsi que les logements relevant d'un autre régime juridique qui s'y prêteront
- A mobiliser l'ensemble des aides financières permettant de sécuriser l'accès au logement et les mesures d'accompagnement spécialisée et adaptée à chaque situation, afin de ne pas mettre les candidats en difficulté postérieurement à leur entrée dans le logement
- A mettre en place des tableaux de bord de suivi à l'attention des réservataires pour suivre le niveau d'atteinte des objectifs
- A identifier le quartile d'appartenance des locataires RIVP prioritaires pour une mutation interne, afin d'orienter les propositions de logements qui leurs seront faites,
- A mener des actions incitatives en termes de mobilité pour libérer les logements peu chers hors quartier prioritaire en situation de sous occupation ou dont les locataires sont assujettis au paiement d'un SLS. Il s'agit d'une des missions est donnée à la CALEOL mise en place par la loi Egalité et citoyenneté et qui a été mise en place courant 2019 à la RIVP.

5) **Accompagner les situations d'impayés et prévenir les expulsions**

L'accompagnement des personnes et des familles est un objectif majeur. 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.

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 a réalisé, en 2019, un diagnostic social de notre patrimoine pour mieux cibler nos interventions. 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.

Au 31 décembre 2019, le taux d'impayé habitation est de 4,76%. En constante augmentation depuis 2012, la tendance s'est inversée en 2017 traduisant les mesures mises en place.

Concernant les expulsions, la RIVP a depuis 2009 mis en place un comité de prévention des expulsions. Ce dernier examine l'ensemble des dossiers avant mise en œuvre effective d'une expulsion. Cette instance s'assure que tout ce qui est possible a été mis en œuvre pour éviter l'expulsion (mobilisation des aides, recherche d'un logement moins cher, ...).

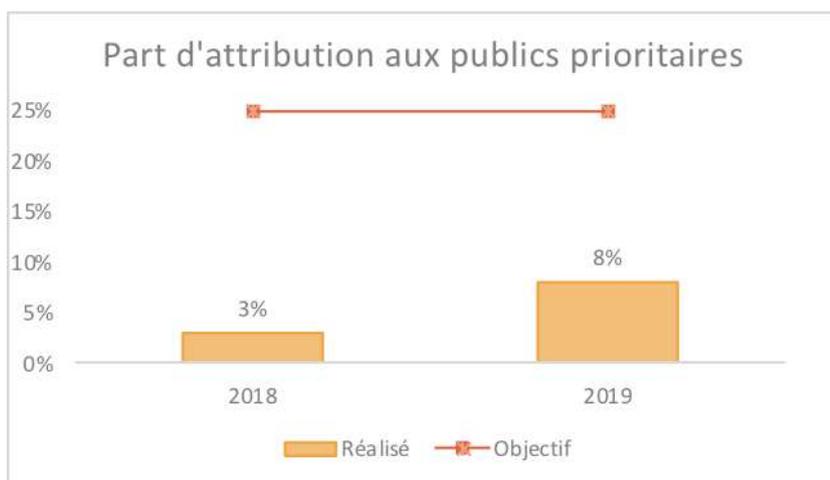
On note depuis quelques années une baisse des expulsions pour impayés alors que celles motivées par des troubles progresse fortement.

Pour les années à venir, le travail de prévention doit se poursuivre :

- Favoriser les mutations internes lorsque le logement devient inadapté aux ressources des locataires
- Multiplier les partenariats associatifs
- Mobiliser davantage les aides à l'accès et au maintien dans les lieux (mieux faire connaître les aides de la Ville de Paris, FSL ...).
- Mieux repérer les besoins des locataires, dès leur entrée dans les lieux, afin de mobiliser les dispositifs d'accompagnement.

Indicateurs clefs de performance

Part d'attributions au profit des publics prioritaires

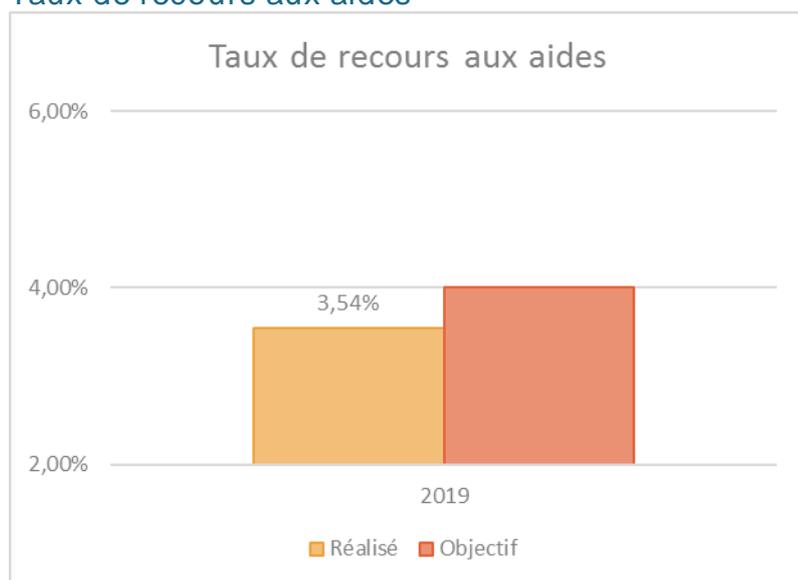


La RIVP ne dispose pas de contingent propre et tout logement qui se libère sans affectation d'un réservataire est systématiquement proposé à la mairie de Paris.

Au-delà des engagements pris ci-dessus, la RIVP ne pourra atteindre ses objectifs d'accueil sans une mobilisation des réservataires pour l'assister dans l'atteinte de l'objectif de 25% qui est affiché.

Pour autant, vu la multiplicité des définitions possibles des publics prioritaires et les objectifs associés et considérant qu'il s'agit de l'objectif le plus compliqué, la RIVP a fait le choix de suivre en indicateur clef de performance la part d'attribution au public prioritaire (au sens de la loi Egalité Citoyenneté) hors QPV.

Taux de recours aux aides



Concernant l'objectif d'accompagnement des publics fragiles économiques, considérant avoir une marge de progression sur l'accompagnement à l'actionnement des différentes aides mobilisables, la RIVP a fait le choix de suivre le taux de recours aux aides par rapport aux impayés et ce, pour la première année.

Risques

- Rupture du dialogue avec les locataires et leurs représentants
- Rupture du dialogue avec l'actionnariat et le territoire

Contexte

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

De fait, au-delà de la participation de diverses parties prenantes au Conseil d'Administration de la RIVP, celle-ci a fait le choix, partie prenante par partie prenante, de se doter des moyens nécessaires au maintien permanent d'un dialogue de qualité avec chacune. 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.

Suite à l'analyse de risque, les ruptures de dialogue avec les locataires et le territoire sont apparues comme particulièrement critiques. Les conditions du dialogue avec les collaborateurs et les fournisseurs ont été abordées ci-dessus.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Locataires

La politique de concertation locative de la RIVP se décline à deux niveaux :

- Au niveau central, au sein du Conseil de concertation locative
- Au niveau local, avec les agences, qui sont les interlocutrices premières des amicales de locataires locales, qu'elles soient affiliées ou non

Les locataires de la RIVP sont représentés au sein du Conseil d'administration de la RIVP par 3 locataires, désignés suite à une élection qui se tient tous les 4 ans. La dernière élection s'est tenue en 2018. Le corps électoral de ce scrutin est constitué par les locataires du parc conventionné de la RIVP.

Les 3 associations disposant d'un représentant au Conseil d'administration de la RIVP désignent également un représentant pour siéger dans l'une des trois commissions d'attributions en Directions Territoriales.

Le conseil de concertation locative est composé de locataires de la RIVP désignés par les 6 organisations de locataires qui s'impliquent au quotidien pour faire vivre la concertation au sein des réunions et des différents groupes de travail thématiques, qui sont mis en place au fur et à mesure que l'actualité le justifie.

Le plan de concertation locative définit les règles de la concertation au sein de la RIVP (périodicité des réunions, thèmes de la concertation, calcul de la subvention versées aux associations...). Les comptes rendus sont mis en ligne sur le site internet RIVP au fur et à mesure de leur validation pour mise à disposition des associations locales et des locataires ainsi que sur l'extranet RIVP à l'attention des salariés.

Au niveau local, la RIVP compte 210 amicales de locataires dont 61 affiliées à une des organisations siégeant à la commission nationale de concertation ou au Conseil National de l'Habitat. Ces associations ont pour principal interlocuteur les agences, en charge d'un territoire.

Au niveau central, le conseil de concertation locative traite des thèmes impactant l'ensemble du patrimoine comme la maîtrise des charges, les programmes de travaux, la qualité du service rendu, les actions menées en faveur des économies d'énergie, la sécurité sur les immeubles...

Parallèlement des groupes de travail thématiques sont constitués avec les associations volontaires, au gré de l'actualité, sur les sujets comme l'individualisation des compteurs d'eau, la mise en place de certains contrats impactant fortement le quotidien des locataires (Entretien ménager, robinetterie, espaces verts) ainsi que sur des nouveaux sujets comme l'assurance pour compte ou le traitement des punaises de lit....

Cela aboutit à se mettre d'accord sur un plan d'action et une méthodologie de travail partagée avec les représentants de locataires ou à créer des documents type qui feront référence dans la relation RIVP/locataires.

Au niveau local sont traités les sujets relatifs à la vie dans la résidence, aux conditions d'habitat, au cadre de vie des locataires dans leur quartier.

L'agence est le correspondant pour les régularisations de charges, les travaux envisagés, le service rendu au sens large.

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. Un nouveau plan de concertation locative a été signé, en 2019, pour la période 2019-2023 avec 5 associations.

Territoire

Via son actionnariat majoritaire, la Ville de Paris participe au Conseil d'Administration de la RIVP et le préside. Au-delà de cette participation, de la même façon que pour la concertation locative, les relations avec les élus et les services de la ville sont à deux niveaux :

- Local, entre agence RIVP et élus d'arrondissements ou division locales techniques
- Central entre des référents thématiques ou la gouvernance de la RIVP et les équipes techniques centrales ou les élus

Par ailleurs, la RIVP est pleinement consciente de l'impact de son activité sur le tissu local. Ainsi, au-delà de l'action de la DDGIE, de création et de gestion de locaux d'activités :

- La RIVP confie une partie de ses prestations à des entreprises d'insertion et à des entreprises du secteur réservé, notamment aux régies de quartier, acteurs locaux de l'insertion par l'activité économique
- La RIVP noue des partenariats extérieurs et subventionne des projets associatifs, à la fois en local et en central, notamment via le Fond de Soutien aux Initiatives

Portant sur les achats auprès des SIAE, la RIVP s'est engagé depuis la signature de la Convention d'Objectifs et Moyens avec la Ville de Paris à réaliser 1M€ de chiffre d'affaires annuel auprès des SIAE. Cela passe par :

- La réservation de marchés, exemple EM/OM (entretien ménager/ordures ménagères) dans les parkings
- La possibilité de ne pas recourir à certains sites des marchés centraux pour contracter auprès d'une SIAE pour une part limitée des dépenses (possibilité de recourir aux SIAE pour 10% maximum des dépenses en matière d'entretien des espaces verts ou des travaux de peintures des parties communes).
- L'inclusion de clauses sociales dans certains marchés de travaux

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche plus globale, initiée en 2019, d'achats responsables, la RIVP va désigner un facilitateur en charge de notre accompagnement dans le calibrage, la mise en place et le suivi des clauses d'insertion.

Réalisations

En 2019, la subvention versée aux 6 organisations de locataires membres du CCL est de 172k€, soit un montant moyen de 3,23€ par logement. Pour rappel, la loi Egalité et Citoyenneté de 2017 fixe un montant minimum de 2€ par logement conventionné.

En 2019, un accord de patrimoine a été conclu entre la RIVP et les principales associations de locataires concernant la récupération des dépenses liées au traitement des punaises de lit. La RIVP prend en charge 60% des dépenses alors que les 40% restant sont répartis sur l'ensemble des locataires selon un principe de solidarité.

Indicateurs clefs de performance

Taux d'avancement du PCL

Afin de s'assurer de la continuité du dialogue avec les locataires et leurs représentants, la RIVP suivra l'application et la mise en œuvre des actions prévues au Plan de Concertation Locative en 2019 pour la période 2019-2023.

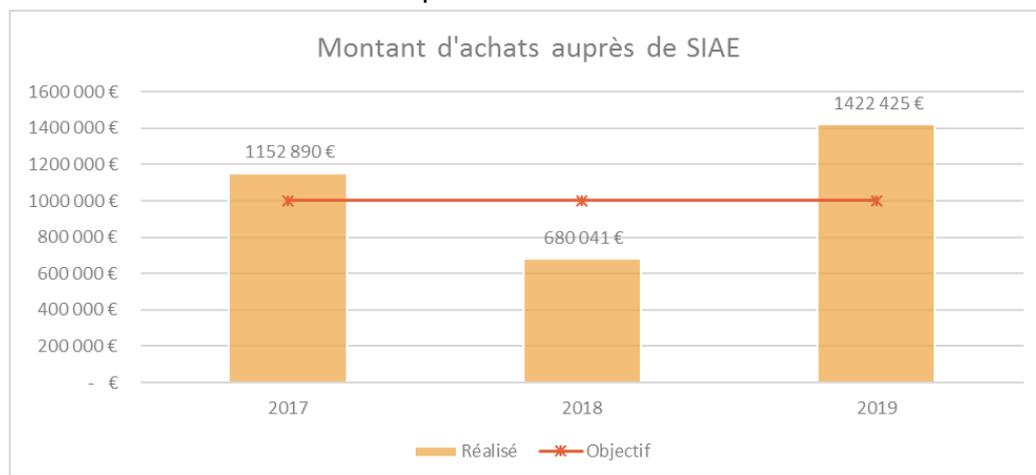
Ce plan ayant été signé en 2019, son taux de réalisation fin 2019 est à 0%. 2020 sera l'occasion de construire la base de suivi du PCL.

Toutefois, en 2019, il est à noter :

- Tenue de 4 réunions de cette instance, hors réunions des groupes de travail thématiques, contre 3 prévues au PCL
- Mise en place de groupes de travail thématiques dont un sur le curage
- Signature de l'accord de patrimoine concernant le traitement des punaises de lit, avec le SLC-CSF, la CNL et l'AFOC

Montant des achats auprès des SIAE

Afin de suivre l'impact de notre activité sur notre territoire, la RIVP a fait le choix de s'engager et suivre les montants d'achats auprès des SIAE.



Risques

- Inaction en termes d'efficacité énergétique
- Inaction en termes d'impact environnemental global (carbone, résilience, pollutions, biodiversité, santé environnementale, végétalisation, gestion des déchets, économie circulaire, etc...)

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

La RIVP, depuis 2009 avec le financement de la première réhabilitation dite Plan Climat, souhaite mobiliser tous les leviers à sa disposition pour réduire son impact environnemental, notamment en consommation énergétique.

Il s'agit, 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 de gérer, mais également en fonctionnement
2. Maitriser et réduire les charges qui pèsent sur le budget des locataires dont la part énergétique.

Depuis 2018, la RIVP est signataire de la charte Paris Action Climat, niveau Or.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Le PSP a vocation à donner de la lisibilité sur les grandes orientations stratégiques de la RIVP concernant son patrimoine sur les 10 ans à venir.

Le Plan Stratégique de Patrimoine 2017 succède à deux générations de PSP (2005 et 2010) et porte sur la période 2017-2025.

Ce PSP intègre les évolutions de notre environnement (légal et règlementaire...), les enjeux sociétaux (vieillesse, handicap, ...) et les attentes évolutives des demandeurs et locataires.

Il est également réajusté de l'ensemble des actions techniques réalisées ces dernières années sur le patrimoine, entretien au fil de l'eau du parc et projets de réhabilitation menés pour améliorer la qualité résidentielle.

En 2018, la RIVP s'est lancée dans un test de cartographie énergétique du parc. Cette expérimentation s'est pérennisée fin 2019 via l'attribution d'un marché.

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

Par ailleurs, en 2019, la RIVP a lancé la réalisation de son bilan Carbone Scop 3. Celui-ci a fait apparaître les principaux postes d'impact carbone :

- L'ensemble de travaux, construction neuve, réhabilitation, plans de travaux
- La consommation énergétique du parc existant

Fort de ce constat, la RIVP construit, actuellement, une stratégie et des plans d'action en deux grands volets :

- Réduire la consommation énergétique du parc, notamment les bâtiments les plus énergivores
- Maitriser l'impact carbone de nos interventions

En 2019, en lien avec les chantiers achats responsables et bilan carbone, la RIVP a lancé un projet de formalisation d'une stratégie bas carbone, adossée au Plan Climat de la Ville de Paris et qui vise une réduction de 80% de l'empreinte carbone à échéance 2050.

Dans l'acte de construire :

- Objectif de 100 % de certification, signature d'une convention avec Cerqual
- Réflexion en cours sur le choix de matériaux de construction selon plusieurs entrées, impact carbone, économie circulaire et labellisation bio-sourcé
- Introduction, en 2018, d'un critère de coût global dans la sélection des projets
- Association d'AMO Haute Qualité Environnementale à la conception des bâtiments
- Imposition une charte chantier propre qui sera mise à jour en 2020
- Test d'opérations labellisées telles que le 52 rue des Cévennes en E3C1 dans le label E+C-
- Définition en cours des objectifs en termes de labellisation carbone
- Réflexion à venir sur la gestion des déchets de chantier, leur valorisation et leur réemploi (quelques tests déjà réalisés)

Dans l'acte d'exploiter et de gérer :

- Formaliser les règles de priorité d'intervention et intégrer le plan de travaux aux objectifs annuels, en 2019
- Intervenir sur le patrimoine bâti en plans de travaux ou en réhabilitations
- Intervenir sur les équipements énergétiques (chaufferies collectives ; chaudières individuelles, convecteurs)
- Mettre en place l'intéressement des exploitants de chauffage collectif
- Sensibiliser les usagers (campagnes de sensibilisations, livrets, etc.)
- Tester prochainement des énergies renouvelables de récupération, notamment issues de serveurs numériques

A venir :

- Déployer l'outil de cartographie énergétique
- Formaliser et déployer la stratégie bas carbone
- Suivre l'application de la Charte Paris Action Climat

Réalisation

En 2019, ce sont 763 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 20 chaufferies collectives a bénéficié à 2 680 locataires.

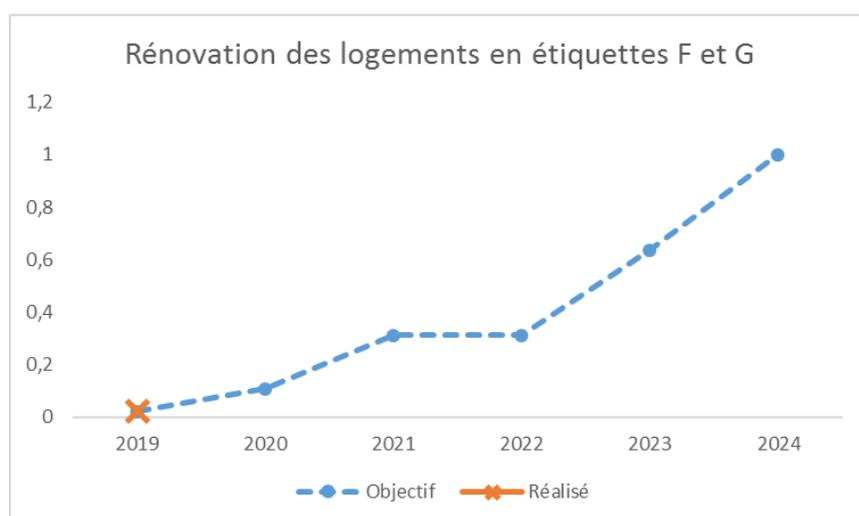
Indicateurs clefs de performance

Taux d'immeubles en étiquettes F et G traités

Le taux de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F et G.

Afin de répondre aux obligations de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, qui impose par son article 5 que les logements de classe énergétique F et G (dont la consommation est supérieure à 330 kWh d'énergie primaire par mètre carré) fassent avant 2025 l'objet d'une rénovation énergétique, la RIVP a pris les engagements suivants dans la Convention d'Utilité Sociale en termes de résorption des immeubles plus énergivores. Aussi, la RIVP a fait le choix de suivre ce taux d'immeubles en étiquettes F et G traités comme indicateur clé.

Taux de F et G traités	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Objectif	2%	11%	31%	31%	64%	100%
Réalisé	2%					



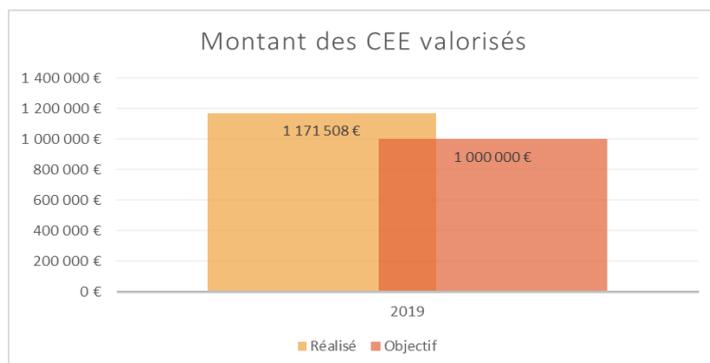
Cet indicateur a donc évolué par rapport à 2018 où le périmètre concernait les étiquettes E, F et G et les immeubles planifiés.

Ainsi, l'ensemble des logements en étiquette F et G feront ainsi l'objet d'une rénovation d'ici l'échéance de la CUS et l'échéance réglementaire.

Indicateur Carbone transitoire : Montant de Valorisation des CEE

Suite à la réalisation du bilan carbone et avec la mise en place de la cartographie énergétique, la RIVP souhaite suivre la consommation énergétique d'une partie de son parc (chauffage et ECS collectifs afin d'avoir la maîtrise de l'action) et son évolution. Ce faisant, il nous sera possible de suivre l'impact réel de nos actions sur l'un des principaux postes d'émissions carbone qu'est la consommation du parc existant.

Toutefois, l'outil de suivi est en cours de paramétrage et de recette. S'il est possible de donner une indication de cette consommation, il ne nous est pas encore possible de suivre son évolution et de se doter d'un objectif.



Pour autant, la RIVP s'est doté en 2019 d'un objectif de moyen transitoire, intégré à l'intéressement de l'entreprise : Réaliser 1M€ de valorisation de CEE après travaux d'efficacité énergétique. Le résultat a été de 1 171 508 €.

Risque

- Vacance de longue durée sur des postes
- Perte de talent

Enjeux

Dans un contexte de restructuration des bailleurs, sur un bassin d'emploi dynamique, dans un secteur fortement réglementé avec des évolutions normatives structurantes et dans une entreprise avec un turn over relativement bas, les enjeux sont multiples :

- Recruter des collaborateurs de bon niveau rapidement,
- Avoir des personnes suffisamment bien formées aux évolutions réglementaires, aux enjeux techniques, aux questions juridiques, 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, l'égalité professionnelle et un fort investissement sur la formation. Ceci afin d'attirer et de garder des talents en adéquation avec les besoins de la RIVP et d'assurer l'épanouissement professionnel de ceux-ci.

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, à partir de 2020
- Création de passerelles entre les emplois à partir de 2020
- Signature d'un accord Compétences et Carrières en 2019
- 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 place de parcours d'intégration, pouvant inclure compagnonnage et tutorat depuis 2019

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, avec des résultats satisfaisants, n'ayant pas donné lieu à un plan d'action spécifique pour le moment

Bilan Social

- Un ensemble de dispositifs existants
 - 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
- 1,2 M€ ont été investis dans la formation en 2019, représentant 2,74% de la masse salariale. Cet investissement correspond à près de 18 000 h de formations qui ont concernés 1 671 participants, doublons compris, un collaborateur ayant pu participer à 1 ou plusieurs formations.

Indicateurs clefs de performance

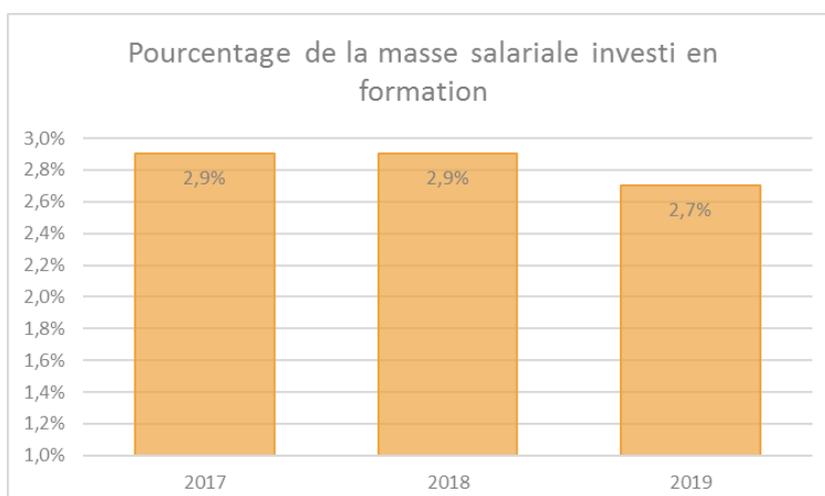
Taux de recrutement faits dans l'engagement de délais de recrutement (présentation d'une short list sous 6 semaines – hors poste de couple de gardiens)

Le choix de cet indicateur vise à maîtriser les délais de recrutement afin de réduire la durée de la vacance sur les postes.



N.B. : contrairement aux autres indicateurs qui sont calculés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019 celui-ci couvre la période 1/01/2019 au 15/11/2019 afin de ne pas comptabiliser les postes ouverts à 6 semaines du 31/12 et pour lesquels il y aurait des difficultés à présenter une short list dans les délais.

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



Investir sur la formation permet de s'assurer de l'adéquation du collaborateur à son poste, d'améliorer son employabilité y compris en interne et participe à la marque employeur. C'est pourquoi la RIVP fait le choix de maintenir un investissement formation élevé.

Risque

- Atteinte à la santé ou à la sécurité des collaborateurs, notamment pour cause d'accidents de travail ou d'agressions.

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 et la sécurité des collaborateurs est l'affaire de tous. La vigilance de tous est sollicitée et les instances représentatives du personnel sont associées 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
- Depuis 2009, un plan global intitulé DECLiCS : Diagnostiquer, Evaluer, Corriger pour Lever nos risques professionnels et Communiquer sur la Sécurité depuis 2009 dont le plan de formation court toujours :
 - Formation des gardiens à la sécurité
 - Formation au management de la sécurité
 - Formation à l'ergonomie et aux conditions de travail des gardiens et employés d'immeubles
 - Mise à disposition d'un livret de Prévention Santé et Sécurité
- En complément depuis 2014 un plan TMS PROS dans le cadre du programme national de la CNAM TMS PRO 2014-2017 de réduction des Troubles Musculo-squelettiques
 - Pré diagnostics RIVP de 2013 à 2016 avec les outils TMS PROS : Poste de gardien identifié comme prioritaire
 - Formation à l'ergonomie par la CRAMIF du référent prévention en octobre 2015

- A l'issue de la formation: Demande RIVP d'accompagnement extérieur pour la réalisation du diagnostic TMS
- Consultation RIVP en février 2017 de prestataires pour la réalisation du diagnostic selon méthodologie TMS PROS, validation par la CRAMIF de l'offre de l'APAVE parmi les 3 offres reçues
- Intervention APAVE : août 2017/janvier2018 : étude des risques TMS et recommandations
- Février 2018: Synthèse des recommandations pour réduire les TMS
- Prise en compte des préconisations de l'APAVE + prévention de la pénibilité (selon accords pénibilité 2013-2016)
- Plan d'actions établi avec la CRAMIF
- Validation des actions CODIR-COGER en avril et mai 2018 pour étude ou réalisation
- Mise en place des actions et lancement des études
- Présentation du plan d'actions à la CRAMIF en septembre 2018
- Bilan des actions menées et engagées, présenté à la CRAMIF en novembre 2019
 - Actions menées :
 - Modifier / renforcer l'organisation en prévention
 - Généraliser les échanges de pratiques en réunion de secteurs
 - Réorganisation en interne pour répondre aux horaires de collecte
 - Prise en compte des obligations et recommandations en matière de SST dans les cahiers de préconisations construction neuve et rénovation
 - Tests de matériels
 - Mise en œuvre de chariots et sacs à bandoulière pour la gestion des courriers
 - Mise en place d'un formulaire pour la remise des clefs
 - Formalisation d'une doctrine pour la livraison des colis
 - Actions en cours :
 - Poursuite de l'aménagement des trajets OM
 - Poursuite de la condamnation des colonnes vide ordure
 - Etude de nouveaux équipements
 - Plan d'actions agressions et recrutement d'un référent prévention des agressions
- Mesures d'adaptation et d'aménagement des postes de travail :
 - 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, des gaines de vide-ordure existantes - action de grande échelle et à long terme.
 - 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 (Dératisation, Désinsectisation, Désinfection) 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 :

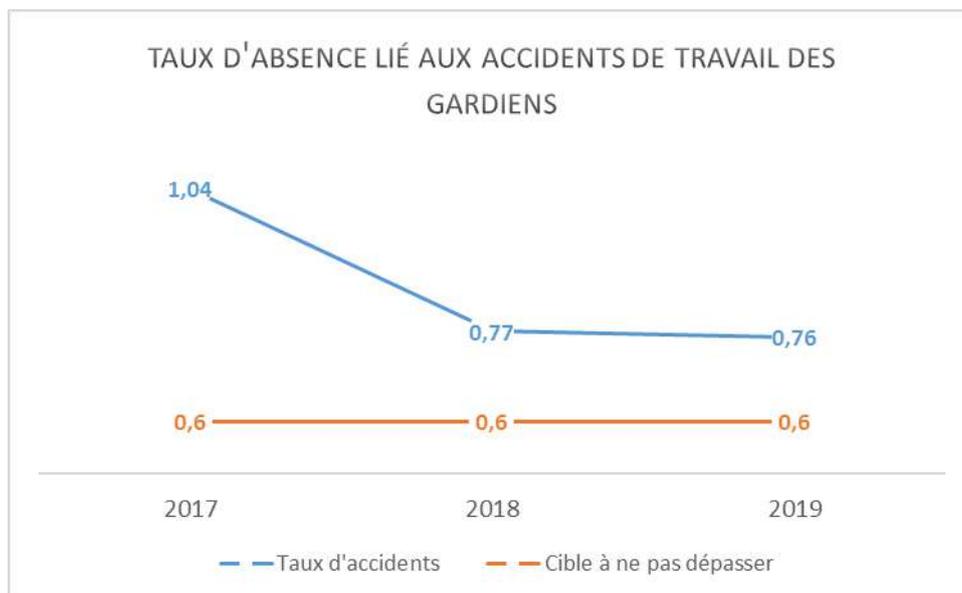
- Mise en place de procédures et formations en cas de harcèlement
- Mise en place de procédures en cas d'agression :
 - Formation « gestion des conflits »
 - Procédure « que faire en cas d'agression »
 - Accompagnement systématique de la victime au commissariat
 - Prise en charge des procédures juridiques et des frais d'avocat
 - Signalement au contentieux si l'agresseur est un locataire et convocation du locataire auteur en fonction de la situation (RAG)
 - Systématisation de la « cellule de crise » (RAG + RTS + CX+ RRH+ responsable Tranquillité + victime)
 - Assistance psychologique IAPR
 - Mutation du collaborateur victime si sa sécurité est en danger
 - Procédure et charte vidéosurveillance
 - Observatoire des incivilités
 - Sécurisation des loges
 - Information du gardien des courriers envoyés au locataire et des démarches réalisées par l'agence (courrier procureur, signalement, procédure contentieuse...)
+ Proposition de rencontres Avocat/ RIVP/ victime pour expliquer la démarche
 - Mise en place un tableau de suivi général sur le suivi des agressions
 - Tenue de réunions semestrielles sur le suivi des dossiers par DT (DT + RH + 1 représentant du CSSCT + HSE + responsable tranquillité)
 - Mobilisation des médiateurs publics existants, faire connaître leur existence
- 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 d'enquêtes sur les accidents de travail et préconisations

Indicateurs clefs de performance

Taux d'absence lié aux accidents de travail des gardiens



N.B. : cet indicateur a évolué entre 2018 et 2019. En effet, face à un impact croissant des agressions, ayant pour faits générateurs impliquant des acteurs exogènes, les jours d'AT dus à ceux-ci sont exclus du calcul. Toutefois, les agressions font l'objet d'un plan d'action spécifique.

Risques

- Atteinte à la santé ou à la sécurité des locataires ou des fournisseurs du fait de l'activité de construction ou de gérance, notamment plomb, amiante, sécurité incendie, électricité, accidents de chantiers ou d'intervention

Contexte

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'amiantes, 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 matière de sécurité des parties prenantes externes est, de façon semblable à la sécurité des collaborateurs, à la fois générale et spécifique.

Approche générale :

- Mise en place de bureau de contrôle et coordinateur SPS (coordinateur en matière de sécurité et de protection de la santé) 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 : construction du module e-learning prévu en 2020 avec déploiement obligatoire pour les nouveaux arrivants et accès volontaire à tous les collaborateurs
- Choix de prestataires qualifiés
- Sensibilisation des prestataires retenus lors de l'attribution des marchés à travers la signature de plans de préventions
- 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 2019, il y a eu 0 cas de défaillance de sécurité (non-respect des règles de sécurité, EPI, branchements électriques, etc.) en chantier signalé par le contrôle aléatoire des prestations.

Indicateur clef de performance

Taux de formation interne aux éléments de sécurité

Considérant qu'il y a une exigence de formation à la fois des équipes de maîtrise d'ouvrage et des entreprises afin d'assurer la santé et la sécurité des intervenants comme des tiers sur les chantiers et interventions techniques, la RIVP s'engage à former ses Responsables Techniques de Secteur et ses Inspecteurs Gros Travaux aux règles de sécurité et souhaite suivre ce taux de formation. Toutefois, le plan de formation étant en cours de construction, cet indicateur est à 0% pour 2019.

Risque

- Défaillance des fournisseurs ou de la qualité de leurs prestations dans l'activité de construction ou de gérance

Contexte

Avec 90% de prestations externalisées, environ 100 000 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.

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.

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.

Au-delà des 15 engagements de qualités de services présenté ci-haut, 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.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

De nombreux sujets impactant pour la satisfaction des locataires impliquent de travailler et s'améliorer ensemble avec les prestataires. De fait, l'un des axes majeurs de la stratégie achat de la RIVP est le pilotage de la performance des prestataires les plus sensibles (22 marchés, 102 titulaires) :

- 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

En ce sens, les engagements de qualité de services sont régulièrement rappelés aux fournisseurs. Les engagements les plus impactant, en termes de satisfaction, sont intégrés aux pièces contractuelles des marchés. Et, en 2019, la charte achats responsables a intégré ces mêmes engagements.

Exemples :

- Respecter les délais d'intervention

- Donner des rendez-vous sur une demi-journée
- Respecter les rendez-vous pris
- Contribuer à la bonne information du locataire
- Bien entretenir les équipements et les réparer rapidement en cas de panne
- Réaliser des prestations de qualité
- Prendre en considération le locataire : être courtois et laisser le logement propre

En outre, la qualité se base sur une démarche d'amélioration continue, en interne:

- L'analyse des sollicitations des locataires (cf. organisation qualité)
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction (détaillées ci-dessous)
- Le suivi du respect de nos engagements de qualité de service

Cette démarche d'amélioration continue sous-tend, également, la relation avec les fournisseurs.

La gestion de la relation fournisseur (démarrage, gestion quotidienne et suivi) est centrée sur le responsable d'agence qui dispose d'un outil partagé avec les fournisseurs pour le suivi des dysfonctionnements : la fiche de non-conformité.

Par ailleurs, a été mise en place une mesure objective du taux de service de chaque titulaire.

Ces éléments, dans le cadre d'une revue d'activité régulière, visent la réalisation de bilan et de plan de progrès en lien avec nos actions qualités.

Enfin, l'impact, sur la satisfaction des locataires, de ces actions qualités et plan de progrès est mesuré régulièrement et via différents canaux :

Une enquête de satisfaction annuelle

Réalisée par téléphone, elle permet principalement de mesurer la satisfaction des locataires par rapport à l'immeuble, au logement, aux travaux réalisés, au traitement des demandes et contact avec la RIVP.

La taille de l'échantillon de locataires interrogés s'est étoffée en 2016, passant de 5% à 10%, ce qui représente environ 5 000 locataires RIVP enquêtés chaque année.

La RIVP a également testé, en 2019, le renforcement de son dispositif d'écoute, en demandant au Service Relation Locataires de recontacter tous les locataires manifestant une forte insatisfaction lors de l'enquête annuelle. Cette expérimentation devrait être poursuivie ou déployée en 2020.

Les bailleurs de la Ville de Paris ont défini un questionnaire commun, et réalisent simultanément cette enquête depuis 2016, avec le même prestataire.

L'enquête auprès des locataires ayant bénéficié de travaux de réhabilitation

Depuis 2014, une enquête est réalisée chaque année sous format papier auprès des locataires des immeubles réhabilités l'année précédente.

L'avis des nouveaux locataires

Depuis 2012, les locataires sont systématiquement interrogés suite à la signature de leur bail.

L'avis des locataires ayant bénéficié d'une intervention technique dans leur logement

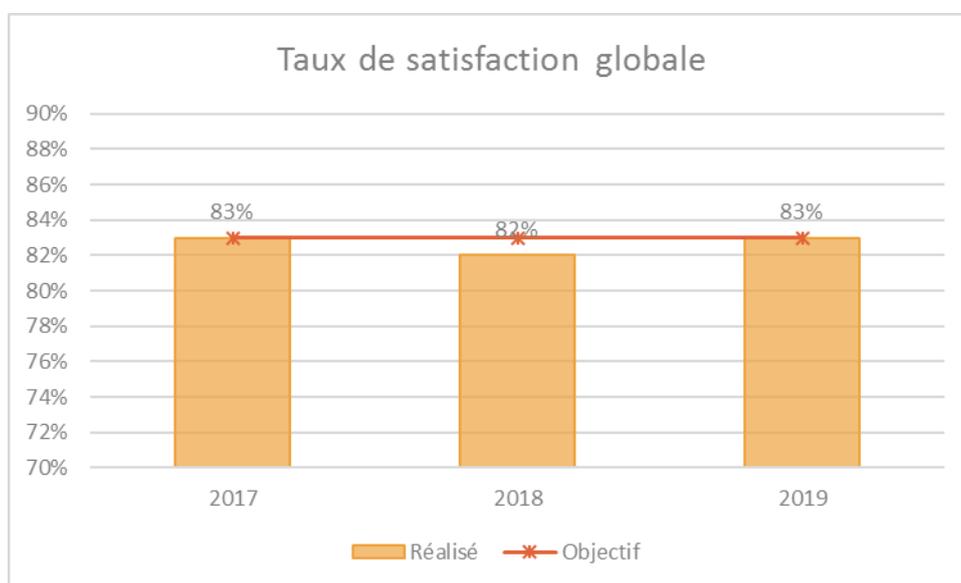
Depuis 2018, la RIVP expérimente la réalisation d'enquête par mail ou SMS, pour avoir l'avis des locataires sur un nouvel équipement ou la qualité de l'intervention d'un prestataire.

Ainsi, les résultats des enquêtes de satisfaction permettent d'identifier les attentes des locataires, et d'orienter les investissements. Ils permettent aussi d'évaluer l'incidence des investissements mis en œuvre sur leur satisfaction.

- Par exemple, en 2009, seulement 56% des locataires étaient satisfaits du fonctionnement des ascenseurs. Mais suite à la réalisation de travaux de modernisation des ascenseurs (95M€ investis de 2007 à 2013), la part de locataire satisfaits a augmenté jusqu'à 73% en 2019
- Les budgets alloués à l'entretien ont contribué au maintien d'un bon niveau de satisfaction de la propreté des parties communes, à 76% en 2019
- Pour améliorer la satisfaction sur les menuiseries, la RIVP va mettre en place des occultations sur les immeubles pour protéger leurs occupants de la chaleur. Après la réalisation d'une étude de faisabilité technique, les travaux seront planifiés sur 3 ans, de 2020 à 2022.

Indicateur clef de performance

Taux de satisfaction globale



Risques

- Pertes financières liées aux impayés
- Pertes financières liées à la vacance

Enjeux

Dans un contexte d'incertitude sur les évolutions du secteur du logement social 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'élevait à 16,4 millions d'euros, la pérennité de l'action RIVP passe par la maîtrise financière.

Par ailleurs, les revenus de la RIVP se base, en grande partie, sur les loyers perçus. Le principal poste est celui du logement.

Enfin, même si les parkings représentent un poste de recette plus faible, ceux-ci ont une vacance structurelle stable autour de 27%.

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, par l'amélioration de la commercialisation (hors logement) et par la maîtrise du risque d'impayés.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Les actions ci-dessous sont actives :

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
 - Mise en location de places via des opérateurs digitaux
 - Test d'agriculture urbaine en parking

Maitrise des impayés :

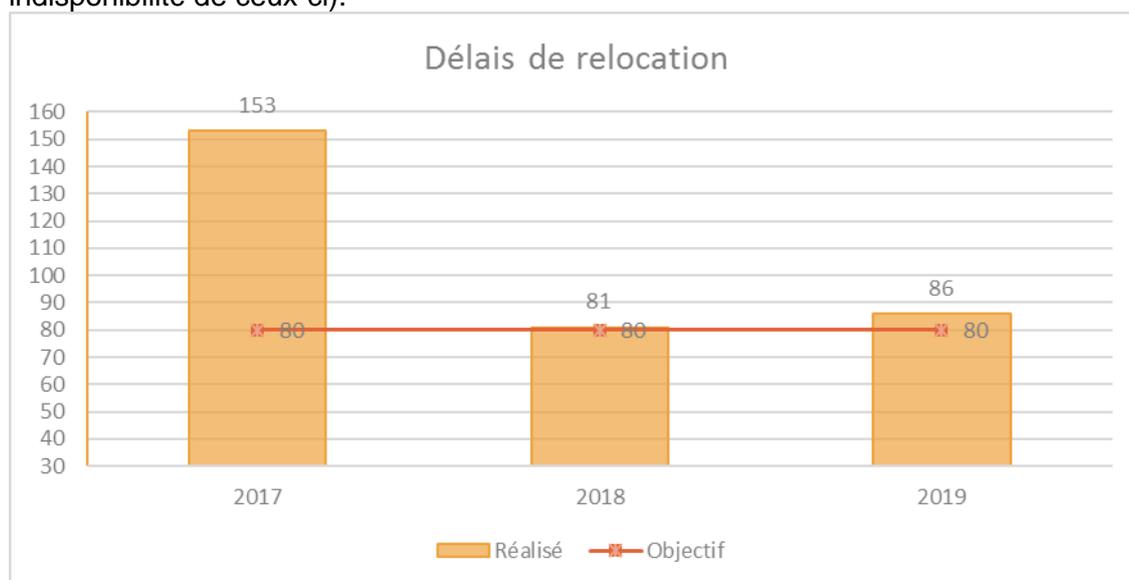
- Suivre les impayés et le taux de recouvrement
- Suivre les dossiers en commission de prévention des expulsions
- Prévenir les impayés et maitriser les charges (cf. Accompagner les publics fragiles)
- Appliquer les procédures en matière de recouvrement des créances locatives (courriers automatisés,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

Indicateurs clef de performances

Considérant que le logement est l'élément le plus structurant de l'architecture de ses recettes, la RIVP a fait le choix de suivre la vacance sur ceux-ci et le taux de recouvrement sur les logements et les parkings.

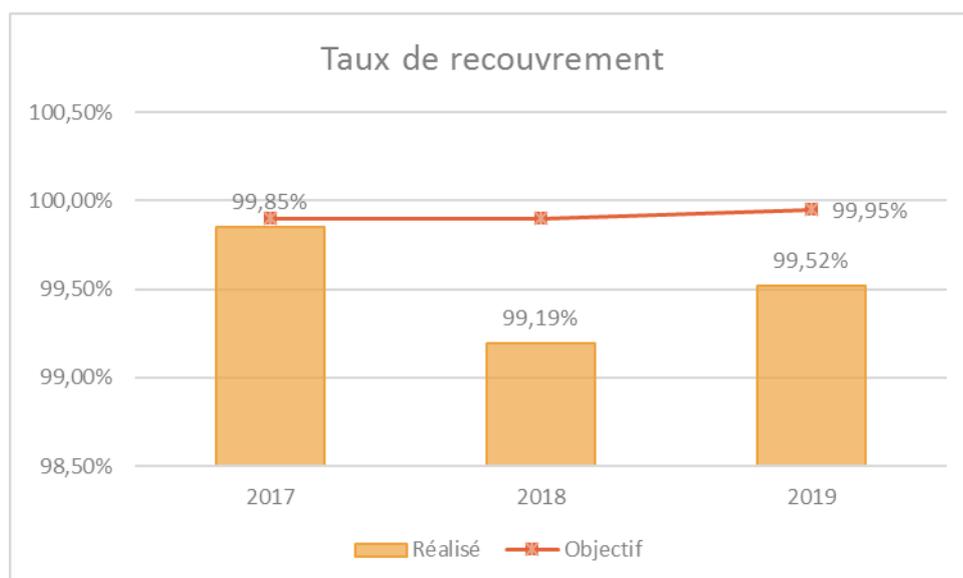
Délais de relocation (logements)

Maitriser les délais de relocation des logements permet de maitriser la vacance (hors indisponibilité de ceux-ci).



Taux de recouvrement

Maintenir un taux de recouvrement élevé vise à maintenir la trésorerie de la société permettant des investissements récurrents sur le parc.



N.B. : vu l'application, pour la première fois en 2019, du SLS sur les baux dérogatoires, celui-ci a été exclu du calcul du taux de recouvrement cette année.

Risques

- Risques liés à l'attribution des marchés
- Faits de corruptions passives ou actives

Contexte

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 et charges 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.

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.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Faits de corruptions passives ou actives

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
- 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

La démarche Sapin II a, par ailleurs, été auditée en 2019 par un organisme certifié et des mesures correctives d'amélioration ont été prises.

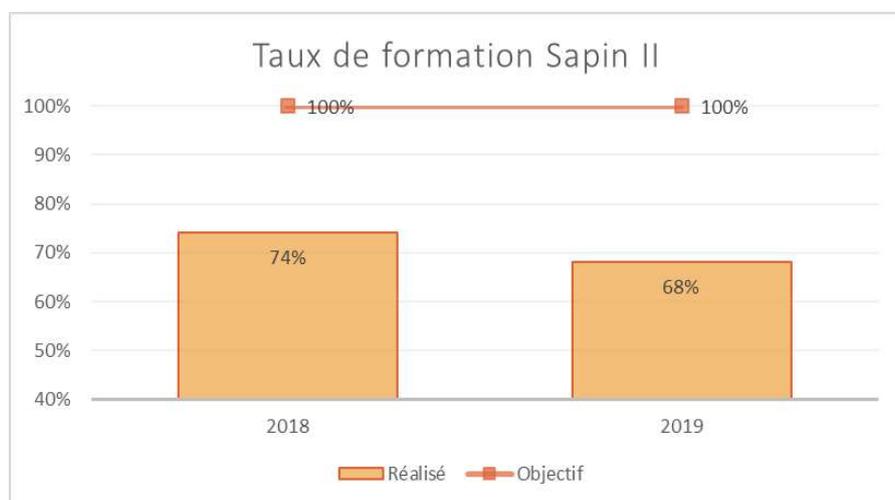
Risques liés à l'attribution des marchés

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

- Centralisation des marchés
- 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

Indicateurs clefs de performance

Taux de formation aux dispositifs Sapin II



Le choix de la RIVP dans le suivi du dispositif Sapin II s'est porté sur un indicateur de moyen, celui de la formation des personnes exerçant dans un poste soumis à risque de corruption, avec un objectif ambitieux, à la hauteur des exigences d'éthiques de l'entreprise 100 % des personnes nouvellement arrivées formées.

En 2019, **68%** des publics identifiés à risque, ont reçus une formation Sensibilisation au risque de corruption : Loi Sapin II.

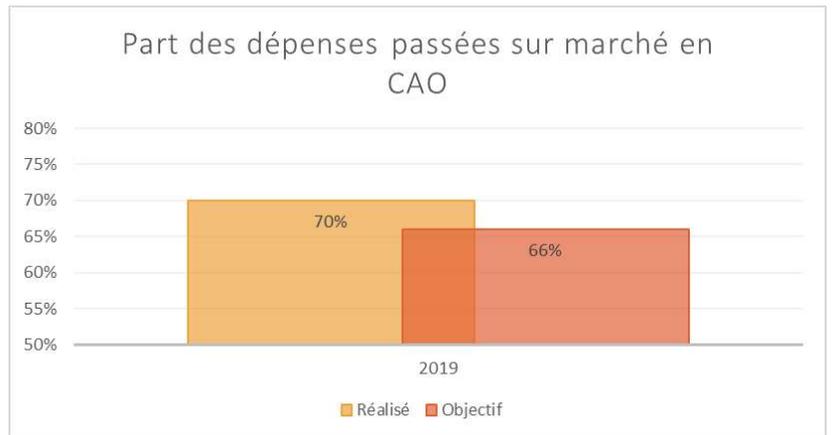
Ce score en retrait par rapport à celui de 2018 et à l'objectif, s'explique par l'arrivée des derniers embauchés après l'ultime session de formation de l'année.

N.B. : les publics cibles sont les suivants : Acheteur technique ; Chef de Projets Immobiliers ; Chargé de commercialisation – DDGIE ; Chef de projet gestion technique des commerces ; Comité de Direction ; Responsable pôle experts direction technique ; Direction des achats ; Ingénieur Economiste Construction ; Pôle travaux DT ; Direction juridique ; Responsable technique de sites ; Responsable pôle achats technique ; Responsable Technique "Foyers" ; Responsable technique de secteur ; Sous-directeur Direction de la construction

Part des marchés passés en CAO

La RIVP s'est dotée d'une commission d'appel d'offres qui vise à s'assurer de la régularité des processus, de l'équité et de la probité de l'attribution et de l'adéquation au besoin. De fait, il s'agit de vérifier que la majorité de ces marchés ont fait l'objet d'une attribution en CAO.

En 2019, **70%** des dépenses concernées couvertes par un marché ont fait l'objet d'un passage en CAO.





Méthodologie et Commentaires



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.

Sur la base du modèle d'affaire 2018, vu l'absence de modification de l'activité de la RIVP, le modèle d'affaires a été mis à jour avec les chiffres et réalisations 2019.

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 :
 - du développement durable
 - de l'économie circulaire
 - de la lutte contre le gaspillage alimentaire
 - de la lutte contre la précarité alimentaire
 - du respect du bien-être animal
 - 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 Comité de Direction du 6 février 2019. Le CODIR a validé les 9 risques regroupés prioritaires. Il a été donné une tournure positive aux risques, en enjeux.

Cette analyse de risque a été reprise et affinée. En complément de l'analyse des risques bruts selon leur fréquence et leur gravité, ceux-ci ont été analysés vis-à-vis du :

- risque juridique
- risque financier
- risque environnemental
- risque social
- risque d'image

Cette seconde analyse, qui s'est assortie d'une reformulation de certains risques (cf. tableau consolidé d'analyse des risques) a abouti à 15 risques majeurs.

Ces 15 risques ont été regroupés (comme pour l'exercice 2018) en enjeux à tournure positive, tels que listés ci-dessous.

Risques Majeurs classés par enjeux
Accompagner les publics fragiles
Attributions inadéquates vis-à-vis de le demande
Précarisation des locataires et ruptures de parcours
Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateur
Atteinte à la santé ou la sécurité des collaborateurs, notamment pour cause d'accidents de travail ou d'agressions
Garantir la loyauté des pratiques
Risques liés à l'attribution des marchés
Faits de corruptions passives ou actives
Maintenir les conditions de dialogue avec les parties prenantes
Rupture du dialogue avec les locataires et leurs représentants
Rupture du dialogue avec l'actionnariat et le territoire
Maitriser le risque financier locatif
Pertes financières liées aux impayés (logement, commerce, parking, immobilier d'entreprise)
Pertes financières liées à la vacance (logement, commerce, parking, immobilier d'entreprise)
Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser
Vacance de longue durée sur des postes
Pertes de talent
Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone

Inaction en termes d'efficacité énergétique
Inaction en termes d'impact environnemental global (carbone, résilience, pollutions, biodiversité, santé environnementale, végétalisation, gestion des déchets, économie circulaire, etc.)
Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes
Atteinte à la santé ou à la sécurité des locataires ou des fournisseurs du fait de l'activité de construction ou de gérance, notamment plomb, amiante, sécurité incendie, électricité, accidents de chantiers ou d'intervention.
Veiller à la qualité des prestations externalisées
Défaillance des fournisseurs ou de la qualité de leurs prestations dans l'activité de construction ou de gérance

Cette analyse de risques a été partagée par e-mail avec le COPIL RSE.

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 sont calculés sur la période s'étendant du 01/01/2019 au 31/12/2019
- les chiffres liés aux effectifs et au patrimoine sont arrêtés au 31/12/2019

Commentaires OTI :

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion Exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale de la société RIVP

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société RIVP (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060 rév.2 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;

- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et mai 2020 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 10 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, ressources humaines, contrôle de gestion, politique sociale et achats.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le [jour mois année]

L'un des Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Florence Pestie

Associé

Pascal Baranger

Directeur au sein du Département Développement Durable