

RIVP
Bailleur social, innovant,
solidaire et éthique

DPEF 2024

Déclaration de performance extra-financière

—
Exercice 2024

RIVP

Nous connaître

- En quelques mots (p.4)
- Périmètre de la Déclaration (p.5)
- Notre histoire (p.6)

Nous créons de la valeur

- Nos ressources ; nos relations d'affaires (p.8)
- Nos activités (p.12)
- Quelques réalisations (p.21)
- Notre stratégie et nos perspectives (p.25)
- Synthèse : Notre stratégie et nos perspectives (p.27)
- Synthèse : Notre modèle d'affaires (p.28)

Maitriser nos risques

- Introduction (p.30)
- Accompagner les publics fragiles (p.31)
- Maintenir les conditions du dialogue avec les parties prenantes (p.38)
- Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone (p.41)
- Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser (p.47)
- Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs (p.50)
- Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes (p.53)
- Veiller à la qualité des prestations externalisées (p.55)
- Garantir la loyauté des pratiques (p.59)
- Synthèse de l'exercice et des risques (p. 61)

Méthodologie et commentaires

- Modèle d'affaires (p.65)
- Analyse des risques (p.68)
- Commentaires OTI (p.69)



Nous connaître



Le groupe RIVP (Régie immobilière de la Ville de Paris) a pour vocation de gérer et construire une offre résidentielle accessible sous toutes ses formes (logements sociaux et abordables, résidences sociales...), essentiellement sur le territoire de la Ville de Paris dont il accompagne depuis un siècle la politique en matière de logement. Le groupe construit et gère également des locaux à usage économique (locaux d'entreprise, commerces, etc.) et professionnel (ateliers, etc.). Il est constitué de trois sociétés : La RIVP, HSF et Hénéo, décrites ci-après.

Créée en 1923 pour construire et gérer des immeubles à loyers modérés à l'usage des classes moyennes, la RIVP est aujourd'hui pleinement investie dans l'objectif de la ville de Paris, qui est devenue son actionnaire majoritaire en 2007, d'atteindre 40% de logements abordables dont 30 % de logements sociaux sur le territoire parisien.

La RIVP est la première société d'économie mixte locale en France, elle est le 2^{ème} bailleur de logements sociaux parisien. La RIVP a été amenée à développer son patrimoine 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.

La qualité de service et la maîtrise des charges et impacts environnementaux, sont au cœur de nos activités de construction, de gestion et d'entretien de nos logements. Cette qualité est la clé pour la pérennisation de nos activités et la satisfaction des locataires.

La RIVP est un acteur complet : logements, commerces, vie associative mais également développement économique, au service de la relocalisation de la production et de l'innovation. La RIVP figure parmi les leaders européens pour la gestion et l'animation d'incubateurs et hôtels d'entreprises destinés aux jeunes entreprises innovantes.

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 parahôtelières, résidences universitaires, résidences pour chercheurs et artistes, logements pour les fonctionnaires ou salariés en mobilité etc.

En 2024, Hénéo, c'est 151 collaborateurs et 30 M€ de chiffre d'affaires.

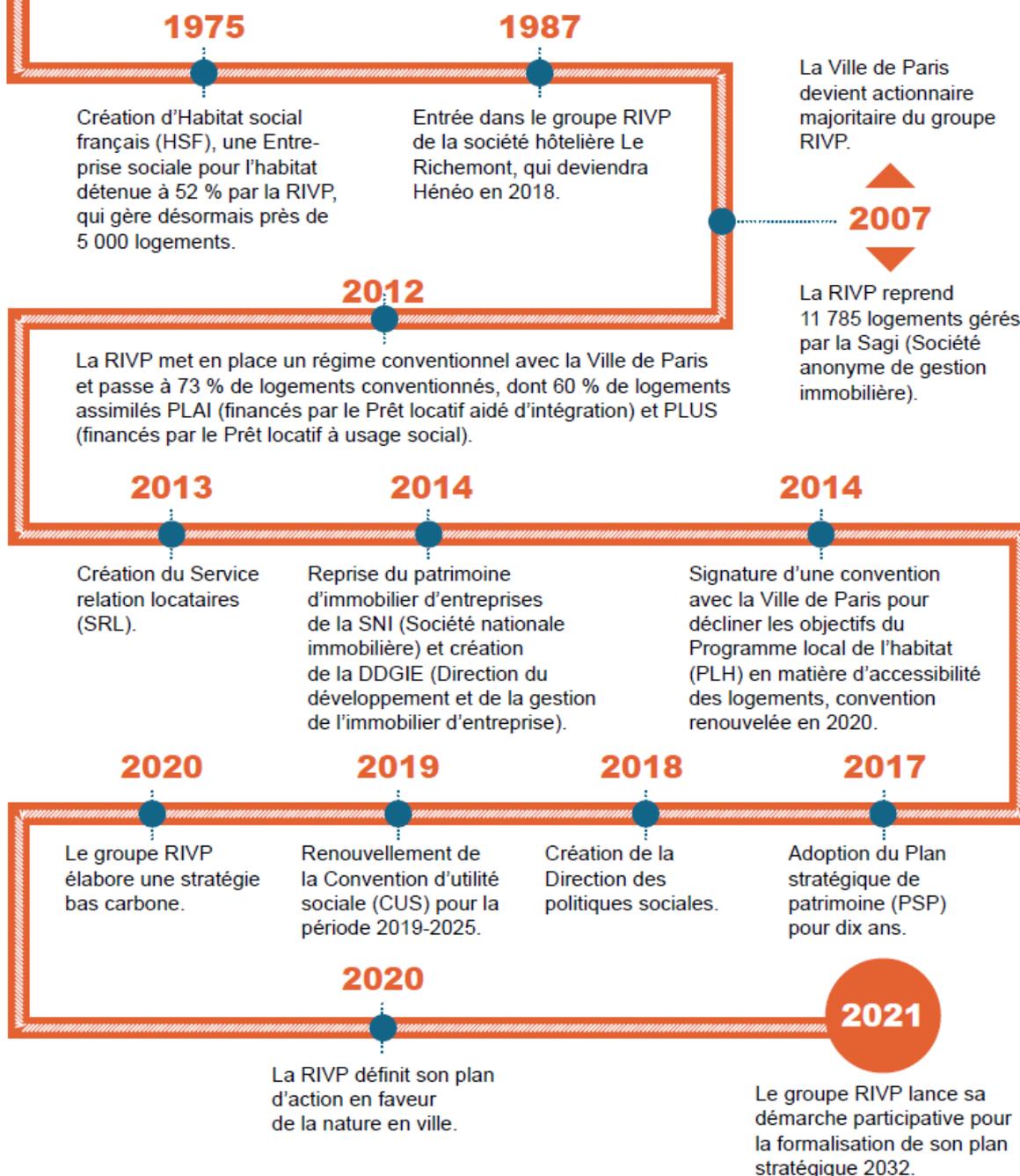
Hsf est une entreprise sociale pour l'habitat, filiale de la RIVP, active depuis 1975 pour la production, la gestion et l'entretien de logements sociaux situés dans Paris et certaines communes limitrophes. Le patrimoine d'hsf se compose principalement de petits immeubles collectifs de logements sociaux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

En 2023, HSF était composé de 65 collaborateurs et 31,6 M€ de chiffre d'affaires.

Périmètre de la Déclaration

La RIVP a fait le choix d'exclure HSF et Hénéo du périmètre du reporting. Il n'y a actuellement pas de consolidation des comptes au niveau du groupe, de fait, la DPEF n'est pas non plus consolidée au niveau du groupe. La présente déclaration ne porte que sur l'entité RIVP.

1923 Création de la 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.

Plus de 54 000 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 en décembre 2022, les 3 sièges sont pourvus par les associations suivantes :

- SLC – CSF avec 43,12% des voix
- CNL 75 avec 17,16% des voix
- CLCV – Paris avec 14,87% 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 plus de 110 GWh de gaz, plus de 100 GWh de chaleur urbaine et plus de 50 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 environ 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 se divise environ comme suivant :

- 40 % de gaz (collectif et individuel)
- 22 % de chaleur urbaine (vapeur)
- 38 % 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 57 151 logements dont 79 % sont conventionnés, 36 721 places de parking et 505 224 m² de locaux professionnels.

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, 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.

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'actionariat - 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.

Les immeubles en Quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) représentent 15% du parc en 2024 soit environ 8200 logements selon le découpage du Contrat de Ville 2024-2030, soit un nombre stable par rapport au découpage précédent.

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 (adhésion à l'USH, échanges réguliers avec les confrères, partenariats locaux, etc.). 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 (entretien des espaces verts, entretien courant, gros entretien, travaux, exploitation des équipements techniques, etc.). Cela fait de ses fournisseurs des parties prenantes incontournables dans la réalisation de ses objectifs.

La RIVP travaille avec plus de 1 000 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 31/12/2024

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.

	Effectif en 2022	Effectif en 2023	Effectif en 2024
Effectif total	1 222	1 263	1 299

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.

Évolution des effectifs/logements

Une attention toute particulière est donnée à l'équilibre entre les fonctions de proximité (gardiens, RTS, chargés de patrimoine) et le nombre de logement, équilibre fondamental pour la qualité de service rendu aux locataires. Dans son projet stratégique RIVP 2032, la RIVP s'engage à maintenir le ratio de nombre de logements gérés par gardien et RTS.

Ainsi, en 2024, il y a un RTS ou Chargé de patrimoine pour 810 logements et un gardien pour 98 logements. En 2023, on comptait un RTS ou Chargé de patrimoine pour 809 logements et un gardien pour 97 logements.

L'entreprise est, également vigilante à adapter ses métiers aux évolutions sectorielles, notamment en faisant évoluer son organigramme ou en adaptant les plans de formations par filières métiers.

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.

Le CSE (Comité Social et Economique), élu en 2022, réunit les partenaires sociaux.

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, à l'impact de la crise sanitaire de 2020, cette recherche d'autonomie est devenue essentielle à la permanence de l'activité et des missions de la RIVP. Elle reste d'actualité en 202 avec une inflation qui se poursuit, notamment sur les coûts de l'énergie et les coûts de la construction ;

	2012	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Autofinancement RIVP	4,81%	6,94%	10,85%	8,94%	8,25%	8,66%	10,91%	9,31%	10,4%	9,01%	7.45%
Annuités d'emprunt locatives / loyers	48,53%	50,46%	47,14%	47,52%	47,26%	45,78%	43,79%	45,93%	45,7%	43.05%	48%

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 :

- 691 M€ de chiffre d'affaires
- 7.45% d'autofinancement
- 48 % 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.

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 plus de 250 000 appels locataires qui donnent lieu à environ 200 000 interventions sur le patrimoine.

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

Avec plus de 54 000 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.

Donner accès à un logement abordable

#Locataires

La Direction des Attributions, créé en 2021, répond à de multiples objectifs :

- attribuer des logements aux demandeurs, en transparence et en veillant aux respects des différents objectifs d'attribution et de publics prioritaires ;
- veiller au taux d'efforts des ménages attributaires ;
- veiller aux intérêts du territoire, en termes de mixité, et des réservataires ;
- maîtriser les délais de vacances des logements.

Accompagner les locataires fragiles

#Locataires

Créée en 2018, réorganisée et renforcée en 2022, la direction des politiques sociales anime l'ensemble des missions d'accompagnement sociale qui s'intègre à notre mission fondamentale de bailleur social. Nos objectifs sont de prévenir les situations de fragilité par un accompagnement dès la signature du bail (accompagnement à l'accès au droit, mise en place de plan d'apurement dès le premier impayé, ...) et d'accompagner les situations problématiques (prévention des expulsions, ...).

Cette stratégie est mise en place en s'appuyant sur la connaissance de l'occupation sociale des immeubles à travers différents outils mis en œuvre. Elle repose également sur un partenariat renforcé avec les différents acteurs de l'accompagnement social pour une prise en charge optimisée des différentes situations.

La DPS accompagne, de même les locataires impactés par des projets de renouvellement urbain, de restructuration lourde ou à l'occasion des regroupements de chambres de bonnes. Enfin, elle s'appuie sur le réseau des responsables de développements social urbain en directions territoriales. En 2023, l'activité du DSU a été structurée autour d'orientations stratégiques et de la redéfinition des process d'instruction des projets.

Gérer et accompagner via une organisation décentralisée

#Locataires

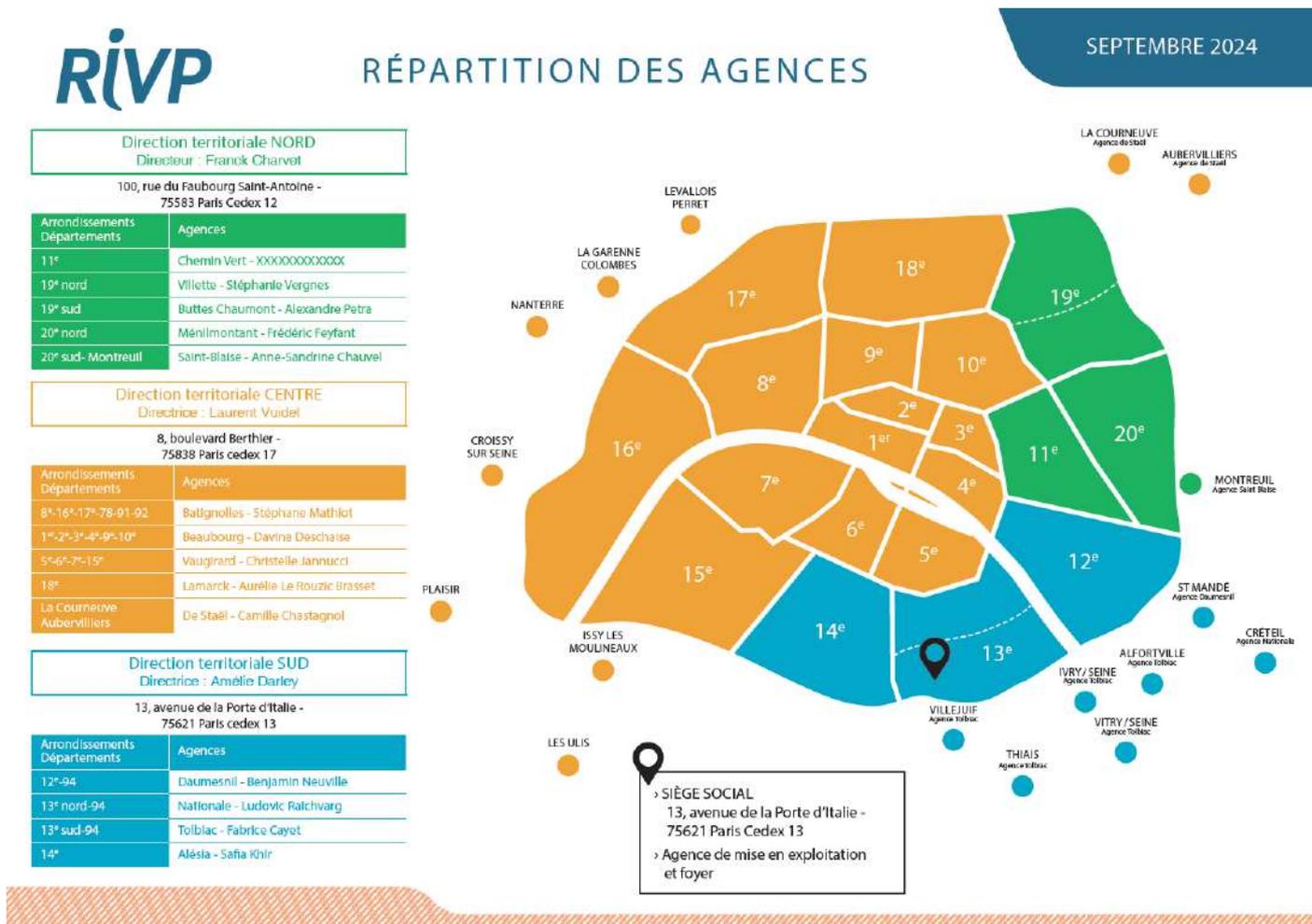
Notre organisation est résolument tournée vers la proximité à travers un réseau de 3 directions territoriales, 15 agences, et plus de 600 gardiens afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de nos locataires sur les différentes résidences.

L'activité en direction territoriale est orientée vers la gestion de proximité, à la fois vis-à-vis du bâti, des aspects techniques et demandes d'intervention et à la fois vis-à-vis de la vie du bail, des aspects locatifs et de la relation avec le locataire.

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**. 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.



Garantir un cadre de vie apaisé

#Locataires

L'année 2022 a vu la création de la Direction de la Sureté Tranquillité afin de répondre à l'impérieuse nécessité de mieux prendre en considération les situations d'incivilité et de violence qui peuvent se développer dans certaines résidences et partant, d'être plus actifs pour permettre, notamment, au personnel de proximité d'y faire face et améliorer le cadre de vie des locataires.

Ainsi, la DST constitue un pôle de référence en matière de sécurité tranquillité pour le groupe avec comme triple objectif de :

- garantir aux locataires une jouissance tranquille de leur habitat ;
- garantir la sécurité de nos salariés ;
- améliorer la qualité de vie sur certains sites sensibles par des partenariats renforcés avec – notamment – les forces de l'ordre et le parquet et participer, ainsi, à redonner de l'attractivité à certains quartiers.

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 règlementairement :

- par le décret n° 82-955 du 9 novembre 1982 pour les logements sociaux ;
- par le décret n° 87-713 du 26 août 1987 pour les logements libres ;
- par la grille des charges récupérables établie en lien avec les associations de locataires membres du Conseil de Concertation Locative (CCL) et approuvée lors de la réunion du CCL du 15 octobre 2013.

La RIVP a engagé depuis plusieurs années une démarche achats, avec la centralisation de certains marchés et la recherche du juste prix. L'objectif est d'atteindre un optimum de performance entre dépenses et qualité permettant une maîtrise des charges. Cette démarche impacte toutes les dépenses de l'entreprise, y compris, les charges récupérables et permet ainsi, à travers la réduction des charges récupérables, d'améliorer le reste à vivre de ses locataires et prévenir les impayés, s'engageant dans la réduction de ces charges.

Depuis fin 2021, l'envolée des prix de l'énergie a néanmoins fortement impacté les charges des locataires.

Cela conforte la stratégie de la RIVP depuis de nombreuses années, d'investir dans la maîtrise des charges énergétiques : 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

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 plan pour assurer le confort et la sécurité des locataires

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) pour la période 2017/2026, validé par le conseil d'administration en 2016, 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, environ 200 par an ;
 - le plan de rénovation des chaufferies collectives à raison d'une dizaine par an ;
 - 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, au rythme de 1000 logements par an ;
 - la mise en œuvre de la campagne de mise aux normes et de modernisation des cabines ascenseurs : 5 M€ par an de renouvellement récurrent ;
 - la mise en place d'une stratégie patrimoniale en matière d'éclairage qui s'est traduite par l'intégration de recommandations dans les cahiers de préconisation neuf et réhabilitation.
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, ...) ;
 - installer des occultations extérieures quand c'est possible, lancement de la première campagne en 2020 avec 1,5 M€ d'investissement.
3. **Adaptation de notre patrimoine aux enjeux de vieillissement, d'attractivité et de regroupement** :
 - étudier 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 450 chambres de bonnes en 150 logements.

Construire et Réhabiliter

#Patrimoine #Territoire

Un engagement pour augmenter le nombre de logements produits chaque année

Avec plus de 57 000 logements gérés, la RIVP est aujourd'hui le 2ème bailleur social parisien et la 1ère **Société d'Economie Mixte** 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.

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 % des constructions nouvelles font l'objet d'un jury de concours et, à partir de 2021, mise en place de commission technique partenariales, pour le choix des maitres d'œuvre retenus pour les opérations de réhabilitations.
- Hors charges foncières, un investissement réparti entre :
 - 20 % d'honoraires de maitrise 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. Elle veille à sélectionner des maitres d'œuvre et des assistants à maitrise d'ouvrage disposant de l'expertise nécessaire pour répondre aux enjeux des opérations conduites par la RIVP ; elle s'assure que leur rémunération permette de conduire de manière qualitative ces opérations.

En 2024, le financement de ces opérations se distribue entre :

- 7 % de fonds propres ;
- 29 % de subventions ;
- 55 % de prêts ;
- 9% autres sources de financements

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 à travers 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, notamment avec des associations, 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 avec l'Hôpital Maison Blanche pour 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 2024, aux alentours de 250 projets associatifs, réalisés par plus de 150 associations, ont été soutenus par la RIVP, pour un financement total d'environ 542 000€. Ces projets sont notamment issus des dispositifs suivants :

- Le Budget Participatif, qui a abouti à la mise en œuvre de projets sociaux et de réalisations techniques, déployés en 2024 dans 6 résidences
- Le cadre de la Politique de la Ville, qui a permis d'allouer 310 000 € au développement social
- Finalement, parmi l'ensemble des projets mis en œuvre, 13 ont été déployés sans cout grâce à la relation partenariale

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 écogestes, fêtes de quartier...). Autant d'initiatives qui concourent à créer les conditions d'une mixité sociale retrouvée au sein des quartiers.

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.

Fort d'un patrimoine de l'ordre de 2 300 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 d'incubateurs, hôtels d'entreprises et Bureaux et ateliers représentant plus de 200 000 m² et bénéficiant à environ 1 200 entreprises. 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.

Avec environ 100 000 m² en projet, cette activité connaîtra un important développement durant les prochaines années. 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 start-ups 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.

La démarche de qualité de service repose sur des enquêtes de satisfaction régulières, lesquelles ont été, pour la première fois cette année, étendues aux locataires professionnels avec une enquête DDGIE d'une part et une enquête commerces pieds d'immeubles d'autres part. L'enquête logements est détaillée au niveau des risques. Le premier exercice pour la direction de l'immobilier d'entreprise donne une note de satisfaction globale de 82%, à la RIVP et de 88% aux locaux. Les locataires de locaux professionnels situés dans des immeubles d'habitations ont été également interrogés sous la forme d'un panel de 617 locataires. Ils sont à 77% satisfaits de la RIVP et 79% de leur local. Ils ont apprécié les propositions d'échéanciers pendant la crise sanitaire (95%) et les gratuités accordées à cette occasion (96%)

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.

La qualité de service de la RIVP repose sur le contact, multi-canal.

- Sur le terrain avec nos 600 gardiens et nos personnels administratifs de proximité (RTS, chargés de patrimoine notamment) ;
- Des rencontres de pied d'immeubles, de plus en plus nombreuses (avec un objectif de 150 pieds d'immeuble inscrit dans le projet stratégique RIVP 2032) ;
- Avec notre centre d'appel, le SRL, joignable 24h/24 grâce à la relève de nos salariés à partir de 17h30 et le week-end par Urgenc'immo ;
- L'espace locataires en ligne.

L'objectif est de pouvoir nous joindre à tout moment, et d'être au plus près du locataire.

Accompagner l'activité

#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.

Signé en décembre 2022 à l'unanimité, le nouvel accord égalité professionnelle porte sur la période 2023-2025. Dans la suite du précédent accord, il renforce l'aménagement du temps de travail pour les salariés atteints d'une affection longue durée et pour les salariés de 65 ans et plus.

En 2024, la RIVP obtient le score de 99/100 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. Pour l'exercice 2024, la contribution de la RIVP à l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) était de 0€.

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.

La Direction de la Transformation pilote la digitalisation, notamment des métiers de la gestion locative.

Stratégie Achats

#Fournisseurs

Depuis 2017, la RIVP a structuré ses achats autour de 5 axes stratégiques qui 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 à travers une relation transparente et équilibrée.

Pour ce faire, elle s'appuie sur une Charte des achats responsables, adoptée en 2019 et revue en 2021. Cette charte est intégrée à nos pièces marchés et a été présentée aux principaux fournisseurs.

Par ailleurs, depuis 2020, la démarche partenariale se traduit également par :

- une systématisation de clauses sociales et environnementales dans nos différents marchés ;
- un renforcement des objectifs et du suivi en matière de clauses d'insertion via un accompagnement de l'EPEC et la formation de l'ensemble des acheteurs et prescripteurs aux achats responsables.

L'année 2024 a été marquée par deux événements :

- Le déménagement de deux directions de territoire -Nord et Centre- dans des bureaux communs
- L'engagement renforcé de la RIVP en faveur de sa responsabilité sociétale et environnementale, avec l'adoption de la raison d'être suivante :

« Accompagner aujourd'hui comme hier, le progrès social par le développement de l'habitat pour tous et la création d'espaces d'activités au cœur de la ville.

Grâce à notre engagement et à notre savoir-faire, nous œuvrons pour une ville sociale et durable, tant pour nos locataires que pour l'environnement »

Gestion Locative

#Locataires

Attributions

- L'activité reste marquée par les enjeux de maîtrise de la vacance et de commercialisation des nouveaux immeubles, avec la mise en place d'un suivi d'activité visant à contenir le stock de logements vacants et à optimiser le délai de commercialisation (relance réservataire, stratégie de reprise), dans un contexte de baisse du taux de rotation.
 - 27 nouveaux groupes ont été commercialisés à fin octobre 2024.
- L'activité est également marquée par :
 - le projet Cap sur l'amélioration du parcours résidentiel, qui vise à rendre plus efficace le pôle mobilité pour mieux répondre aux demandes de changements de logements ;
 - la mise en place du volet EOL avec la tenue en 2024 de deux CALEOLs dédiées à l'examen des anomalies d'occupation ;
 - la mise en place en 2024 de la gestion en flux.

Développer nos activités à destination de seniors et de DSU (développement social et urbain)

- Environ 1 200 travaux d'adaptation vieillesse ou handicap ont été réalisés à la demande des locataires, ce qui constitue une année particulièrement prolifique et s'explique par les efforts de communication aux locataires sur les dispositifs d'adaptation existants.

Deux nouveaux postes de Chargés de développement social et urbain ont été créés. Par ailleurs, les directions territoriales et la Direction des Politiques sociales améliorent la méthode de co-construction de leur programmation : la Direction des politiques sociales vient en soutien aux Directions territoriales dans la construction de leur programmation d'animations sociale et urbaine afin de les accompagner vers des projets de plus grande ampleur et des actions à plus fort impact.

Améliorer **l'accès des locataires** à leurs droits

- De nouveaux outils sont déployés avec les agences pour suivre et mesurer l'ouverture effective des aides au logement. Ces outils de suivi viennent accompagner la hausse du nombre d'accompagnement à l'ouverture d'aides dans le cadre de l'action de phoning aux locataires pour l'accès aux APL. Cette action, déployée en 2023 et poursuivie en 2024. Après 57 locataires en

probable non-recours contactés en 2023, 810 locataires en probable non recours APL ont été contactés en 2024, aboutissant à une perception d'aide pour 92 locataires (aide moyenne de 154 euros/mois).

Améliorer la sûreté et tranquillité résidentielle

- En 2024, l'amélioration de la sûreté et la tranquillité résidentielle s'est faite par l'amélioration des outils proposés aux équipes :
 - o La Direction sûreté et tranquillité (DST) a créé une nouvelle plateforme qui permet un meilleur suivi de de sécurisation des locaux vacants.
 - o Déploiement de l'outil WARY ME pour les gardiens volontaires, qui disposent désormais d'une application mobile qui réalise un enregistrement et envoie simultanément une alerte en cas de situations d'agression ou de menace. Cet outil vise à améliorer la sécurité du personnel de proximité, souvent isolé.

Maitrise de la consommation énergétique, amélioration du patrimoine, développement de l'offre

#Patrimoine #Energies

Stratégie bas carbone

- Dans le cadre du Plan stratégique du patrimoine 2017-2025, environ 110 millions d'euros par an sont consacrés à l'entretien et à l'amélioration du patrimoine et 37,5 millions d'euros consacrés aux réhabilitation énergétique
- La RIVP a lancé une opération de mise à jour des Diagnostics de Performance Energétique (DPE) sur l'ensemble de son patrimoine en 2023. En 2024, la campagne arrive à son terme pour l'ensemble de son patrimoine (au 31 décembre, environ 3 000 logements restaient à diagnostiquer). La RIVP prévoit, en 2025, une analyse plus fine pour son patrimoine HBM (env. 9 000 logements), pour lesquels la méthode classique de calcul de performance énergétique est éloignée du niveau réel de consommation énergétique.
- A l'issue de cette campagne, ces informations disponibles sur l'ensemble du patrimoine permettront d'ajuster les priorités de rénovation en fonction des étiquettes.

Stratégie d'adaptation

- En réponse à l'élaboration du nouveau Plan Local d'Urbanisme Bioclimatique parisien encourageant la densification urbaine par la surélévation, une étude du potentiel de surélévation du patrimoine de la RIVP a été lancée en 2024.

Développement de l'offre

- En 2024, la RIVP a obtenu le financement de 40 nouvelles opérations représentant 2 010 nouveaux logements ; 33 opérations nouvelles ont été livrées, représentant 2046 logements ou équivalents logements ; 242 logements ont été livrés dans le cadre d'opérations dites plan climat.
- Notamment il est à noter les projets financés suivants :
 - o ZAC Chapelle-Charbon, Lot A, Paris 18^{ème} : construction neuve de 32 logements en BRS

- ZAC Python Duvernois, Lot 6B Paris 20^{ème} : construction neuve de 61 logements en BRS
- 38-40 rue des Gobelins, Paris 13^{ème} : acquisition-réhabilitation de 90 logements et 5 locaux commerciaux

Par ailleurs, l'année 2024 a également été marquée par l'acquisition de 343 logements à l'OPH d'Aubervilliers. Ce patrimoine architectural unique, construit par l'architecte Renée Gailhoustet, entre en gestion au sein de l'agence de Staël au 1^{er} janvier 2025.

Développement territorial

#Territoire

Projets de territoires

Après le lancement opérationnel en 2023 des trois projets de territoires (projets d'action sociale spécifique à chaque Directions territoriales), ces derniers continuent leur développement en 2024 :

- Le projet de territoire de la DT Nord « Place aux jeunes » est à destination des jeunes de 6 à 25 ans. Parmi les initiatives marquantes de l'année 2024, on peut citer :
 - Mise en ligne d'un accès gratuit à la plateforme de soutien scolaire 'Tout apprendre', comptabilisant 9 300 connexions depuis 2023
 - Partenariat avec la mission locale du 20^{ème} pour réaliser des communications ciblées sur certaines résidences et des pieds d'immeuble impliquant des acteurs de l'emploi
 - Lancement du programme 'Aller les filles' avec la Fondation PSG en collaboration avec le collège Sonia Delaunay, qui vise à permettre à des jeunes filles éloignées de la pratique sportive de tester plusieurs disciplines dans un cadre adapté.
 - Envoi d'un courrier de la RIVP aux enfants de locataires fêtant leurs 18 ans
- Le projet de territoire de la DT Centre, « Vivre ensemble », s'appuie sur le constat d'une population de la DT Centre marquée par une diversité des catégories d'âge ou socio-économiques. Il vise à renforcer le lien social, la cohésion et les relations positives à travers des actions en partenariat avec les différents acteurs locaux. Les réalisations marquantes de l'année 2024 sont :
 - Organisation du premier forum d'accueil des nouveaux arrivants dans le 10^{ème} arrondissement, avec près d'une cinquantaine de participants
 - Livraison des premiers jardibancs par l'association « A travers fil » et partenariat avec l'association Les Artisanes pour déployer des boîtes à livres afin de créer des espaces de convivialité à l'extérieur des résidences
 - Création d'une brigade d'animation, composée d'une douzaine de collaborateurs volontaires de la DT centre, accompagnant les équipes dans la mise en œuvre d'animations et la valorisation des actions
- Basé sur le constat que 32% des locataires de la DT Sud ont plus de 65 ans, son projet de territoire « Agenda 21 de la Longévité » vise à favoriser le bien vieillir à travers un plan stratégique dont le déploiement est prévu de 2022 à 2027. Grâce à ce projet, la RIVP a obtenu le [prix USH HLM « partenaires des âgés » 2023](#). Parmi les actions phares identifiées :
 - Atteindre 25% de logements adaptés au vieillissement en 2027, avec un objectif de 350 adaptations annuelles
 - Adapter l'immeuble, en élaborant un cahier des charges 'vieillesse' pour accompagner les projets de rénovation, penser les espaces verts pour les seniors, intégrer des espaces de rafraîchissement en cas de canicule
 - Favoriser le maintien dans le logement, en accompagnant des collectifs de locataires âgés souhaitant partager des activités en commun ; en proposant d'autres façon d'habiter (colocations intergénérationnelles...) ou en accompagnant les ménages vers des logements qui correspondent à leurs besoins (avec maintien du prix au m2 et aide au déménagement)

Accompagnement de l'activité

#Capital Humain #Informations & SI #Fournisseurs #Finances

Recruter et fidéliser

- Le dispositif d'intégration a été renforcé en 2024, avec la mise en place d'une solution de pilotage du parcours d'intégration des nouveaux embauchés et la constitution, entre 2023 et 2024, d'un vivier de 66 référents intégration.

Améliorer la qualité de service par une responsabilisation et un suivi de nos fournisseurs

- Pour l'exercice 2024, grâce à ses marchés, la RIVP a généré plus de 30 000 heures d'insertion réalisées sur l'année. En 2023, à titre d'exemple, c'était 109 personnes qui avaient pu bénéficier directement de ces clauses d'insertion pour autant d'heures d'insertion.

Être un employeur responsable

- En 2024, le score de l'index de l'égalité professionnelle homme/femme s'établit à 99/100 pour la deuxième année consécutive.

Adapter notre organisation aux enjeux

- Dans la continuité de la réorganisation en 2023 de la Direction du patrimoine en 4 pôles, cette dernière a vu en 2024 plusieurs transformations :
 - o Réorganisation du pôle achats visant à centraliser la gestion administrative des achats au sein du pôle marchés de la direction juridique pour permettre à la direction du patrimoine de se consacrer pleinement au suivi des fournisseurs d'entretien courant et de remise en état des logements.
 - o Amélioration des synergies entre le pôle travaux et le service de la réhabilitation durable, avec pour objectif de favoriser les collaborations entre les équipes et de clarifier les périmètres d'intervention de chacun.

Un dialogue social soutenu

- Les accords signés en 2024 : accord sur les salaires 2024, avenants sur l'intéressement n°1 et n°2, accord sur le droit des salariés aidants, accord compétence et carrières 2024-2027

Assurer un déménagement dans de bonnes conditions

- L'année a été marquée pour une grande partie des équipes par le déménagement de nos deux directions territoriales vers le site du 210 quai de Jemmapes. L'année a été marquée par la réalisation du déménagement, des aménagements et des équipements pour assurer l'arrivée des équipes dans leurs nouveaux locaux dans de bonnes conditions.

Modernisation du système d'information

- L'année 2024 voit la refonte de l'extranet locataire se poursuivre, afin d'en réaliser le déploiement en 2025. Une version mobile est notamment en préparation.

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.

Par l'adoption en 2022 par le Conseil d'administration de la stratégie RIVP 2032, le groupe s'est doté d'une nouvelle stratégie basée sur un diagnostic co-construit avec les salariés et locataires. La stratégie RIVP 2032 se structure autour des axes suivants :

Un aménageur social urbain au service d'une ville inclusive et écologique

- Contribuer à augmenter l'offre de logements et de locaux d'activités à loyers abordables
- Garantir l'excellence de la maîtrise d'ouvrage, la qualité du patrimoine et l'adaptation constante aux nouveaux usages
- Être un contributeur actif de la transition écologique
- Améliorer le cadre de vie de nos locataires

Objectifs :

- Financer 1 000 nouveaux logements par an (familiaux et foyers) et livrer moins un hôtel d'entreprise par an à partir de 2025
- Intégrer et systématiser la concertation dès la conception
- Atteindre : 50 % de logements accessibles d'ici 2026, 20% de résidences séniorsées d'ici 2032 et 15% de logements adaptés d'ici 2032
- Réduire la consommation moyenne du parc de 15% d'ici 2025 et de 40% d'ici 2032
- Multiplier par 2 les surfaces de toits végétalisés d'ici 2025
- Planter 1 000 arbres supplémentaires d'ici 2025

Un bailleur de proximité exemplaire

- Améliorer en continu la qualité de service rendu aux locataires et l'accessibilité du groupe RIVP
- Conforter une politique de proximité forte
- Confirmer une relation équilibrée entre le groupe RIVP et ses locataires, fondée sur le respect réciproque

Objectifs :

- Étendre les enquêtes qualité et le service relation locataires aux locataires professionnels
- Mettre en place une plateforme fournisseurs
- Mettre en œuvre un plan d'actions sinistres dès 2023
- Obtenir une certification ISO 9001 à horizon 2026
- Maintenir le ratio du nombre de logements gérés par gardiens et responsables techniques de secteur
- Amplifier les actions pieds d'immeuble pour atteindre 150 rencontres par an
- Mettre en place l'assermentation des salariés de proximité

Un bailleur qui assume pleinement sa responsabilité sociale

- Garantir l'accessibilité du parc et organiser la mixité sociale
- Créer les conditions d'un parcours résidentiel adapté aux besoins des locataires
- Renforcer la logique de prévention, développer des outils pour mieux repérer et traiter les situations fragiles
- Améliorer le traitement des situations complexes en s'adossant aux acteurs et actrices du secteur médico-social

- Concevoir et animer des projets sociaux de territoire au bénéfice des locataires et tout particulièrement des personnes en difficulté

Objectifs :

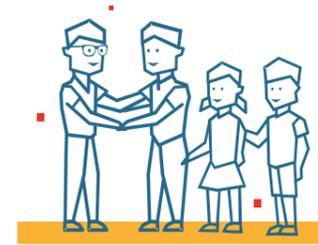
- Atteindre les objectifs réglementaires en matière d'accueil des publics à bas revenus et prioritaires
- Systématiser l'accompagnement des nouveaux entrants en situation de fragilités socio-économiques
- Mettre en œuvre un plan ambitieux de réduction de l'indisponibilité
- Améliorer l'accès aux droits et faciliter l'accès aux démarches administratives
- Favoriser les parcours et rehausser les objectifs en matière de mutations : 20 % de mutations internes parmi les attributions en 2025 et 25% en 2032
- Disposer d'une couverture systématique des territoires en matière d'accompagnement habitat et soins

Un groupe agile, attractif et performant

- Affirmer son identité d'opérateur global de la ville d'excellence
- Créer les conditions d'un fonctionnement agile, transversal et responsabilisant
- Investir dans les ressources humaines et s'appuyer sur les compétences
- S'appuyer sur la vision stratégique de son conseil d'administration
- Veiller à maintenir les marges de manœuvre financières et économiques en veillant à diversifier ses revenus et à maîtriser ses dépenses

Objectifs :

- Développer des partenariats avec des écoles
- Devenir une entreprise à mission d'ici 2025
- Concevoir des outils métiers avec et pour les collaborateurs dans un souci de simplification
- Maintenir une politique volontariste de qualité de vie au travail et renforcer les dispositifs d'inclusion pour tous les salariés
- Décliner le télétravail au service des orientations stratégiques
- Maintenir un dialogue social constructif



Un aménageur social urbain au service d'une ville inclusive et écologique

- Financement de 1 000 nouveaux logements par an
- La livraison **d'au moins un hôtel** d'entreprise par an à partir de 2025
- Intégrer et systématiser la concertation dès la conception
- Atteindre : **50 % de logements accessibles d'ici 2026**, 20% de résidences séniorisées d'ici 2032 et 15% de logements adaptés d'ici 2032
- Réduire la consommation moyenne du parc de 15% d'ici 2025 et de **40% d'ici 2032**
- Multiplier par 2 les surfaces de toits végétalisés d'ici 2025
- Planter 1 000 arbres supplémentaires d'ici 2025

Un bailleur de proximité exemplaire

- Etendre les enquêtes qualité et le service relation locataires aux locataires professionnels
- Mettre en place une plateforme fournisseurs
- Mettre en œuvre un **plan d'actions sinistres** dès 2023
- Obtenir une labellisation ou une certification à horizon 2026
- Maintenir le ratio du nombre de logements gérés par gardiens et responsables techniques de secteur
- Amplifier les actions pieds d'immeuble pour atteindre 150 rencontres par an
- Mettre en place l'assermentation des salariés de proximité

Un bailleur qui assume pleinement sa responsabilité sociale

- Atteindre les objectifs réglementaires en matière **d'accueil des publics à bas revenus** et prioritaires
- Systématiser **l'accompagnement des nouveaux entrants** en situation de fragilités socio-économiques
- Mettre en œuvre un plan ambitieux de réduction **de l'indisponibilité**
- **Améliorer l'accès aux droits** et faciliter l'accès aux démarches administratives
- Favoriser les parcours et rehausser les objectifs en matière de mutations : 20 % de mutations internes parmi les attributions en 2025 et 25% en 2030

Un groupe agile, attractif et performant

- Développer des partenariats avec des écoles
- Concevoir des outils métiers avec et pour les collaborateurs dans un souci de simplification
- Maintenir une politique volontariste de qualité de vie au travail et renforcer les dispositifs **d'inclusion** pour tous les salariés
- Décliner le télétravail au service des orientations stratégiques
- Maintenir un dialogue social constructif
- Veiller à préserver nos marges de manœuvre en améliorant le taux d'occupation du parc, maîtrisant les coûts d'entretien et de remise en état des logements vacants et en diversifiant les ressources

NOS RESSOURCES ET PARTIES PRENANTES

Nos collaborateurs : > 1 299 collaborateurs et collaboratrices
> 19 288 heures de formation

Nos finances : > 691 M€ de chiffre d'affaires
> 7,45 % d'autofinancement / loyers perçus

Information & système d'information : > Plus de 220 000 appels locataires dont 78 % répondus
> Environ 100 000 interventions sur le patrimoine

Nos locataires :

- > Plus de 54 000 ménages et 130 000 personnes logées
- > Trois amicales de locataires au conseil d'administration : SLC-CSF, CNL, CLCV

Nos énergies :



Notre patrimoine :

- > 57 151 logements
- > 79 % conventionnés
- > 2 321 commerces
- > 505 224 m² de locaux professionnels (tous locaux confondus)

Notre territoire :

- > 92 % des logements situés à Paris
- > 79,74 % actionnariats Ville de Paris
- > 15 % de logements conventionnés en QPV

Nos fournisseurs :

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

NOTRE ACTIVITÉ

Gestion locative :

- > 14 agences et plus de 600 gardiens
- > Environ 2 400 attributions/an

Maîtrise des charges :

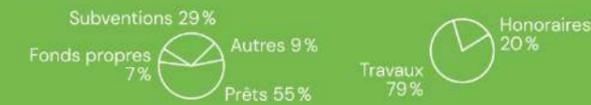
- > Environ 35 M€ de travaux d'économie d'énergie

Amélioration du patrimoine :

- > PSP : 1,1 Md€ sur 10 ans
- > Environ 1 100 logements adaptés au handicap et au vieillissement sur demande des locataires

Construction et développement :

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



Partenariats :

- > Environ 500 000 € de subventions aux associations

Développement économique :

- > 1 M€ pour les entreprises d'insertion

Qualité :

- > Plus de 30 000 abonnés sur nos réseaux sociaux
- > Un taux de décroché d'environ 78 % et une réponse immédiate apportée par notre Service Relation Locataires à 64% des appels répondus

NOS RÉALISATIONS

- > Adoption d'une raison d'être qui sanctuarise notre engagement à œuvrer pour une ville sociale et durable, pour nos locataires comme pour l'environnement
- > Création de deux nouveaux postes de chargés de développement social et urbain pour renforcer les actions de proximité
- > Déploiement de nouveaux outils pour améliorer l'accès aux droits de nos locataires et suivre l'ouverture des aides au logement

- > Réorganisation du pôle achat visant à renforcer le suivi des fournisseurs d'entretien courant et de remise en état des logements
- > 2 046 logements livrés
- > La campagne de mise à jour des nouveaux DPE arrive à son terme en 2024 pour l'ensemble de notre patrimoine

Le déploiement de nos trois projets de territoire se poursuit :

- > La DT Nord a mis en ligne une plateforme de soutien scolaire gratuit pour nos locataires dans le cadre de son projet "Place aux jeunes"
- > La DT Centre a organisé un forum d'accueil des nouveaux arrivants réunissant une cinquantaine de participants
- > La DT Sud continue le déploiement de son Agenda 21 de la Longévité

- > Lancement du projet de refonte de l'extranet locataires
- > Poursuite de la dématérialisation des factures
- > Adoption d'un accord Compétences et carrières qui permet aux collaborateurs de réaliser des activités de mécatat de compétence
- > Une application mobile a été développée à destination des gardiens volontaires pour améliorer leur protection dans les situations d'agression et de menaces
- > Déménagement de nos directions territoriales Nord et Centre dans de nouveaux locaux

Nous créons de la valeur :

- 2 046 logements livrés
- Plus de 2 jours de formations par salarié en moyenne par an
- Bénéfice net : 10,7 M€
- Enveloppe intéressement provisionnée : 4,6 M€





Maitriser nos risques



Introduction

Suite à une analyse des principaux risques identifiés, la RIVP a développé une stratégie de maîtrise des risques. Celle-ci est décrite, ci-après, 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

Domaine éthique et lutte contre la corruption

- Garantir la loyauté des pratiques

Risques

- Attributions inadéquates vis-à-vis de la demande
- Inaction en termes d'aménagement durable du territoire, à l'amélioration du cadre de vie et au développement d'une offre répondant aux enjeux du territoire (augmentation de l'offre locative sociale)
- Augmentation et dérive de la vacance de logements
- Précarisation des locataires et ruptures de parcours

Contexte

En 2015, le fichier des demandeurs pour Paris comptait 219 532 ménages dont 128 536 résidant déjà 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 2024, le patrimoine conventionné de la RIVP est constitué de 57 151 logements. Les logements conventionnés représentent 79% du parc de logements.

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 ou social.

Objectifs 2024

Production : Livrer 100% des opérations prévues en livraison 2024

Vacance : Maintenir une part de logements vacants inférieure à 1% parmi le parc de logements locatifs.

Attribution : Atteindre 25% d'attribution, sur le parc conventionné hors QPV, au bénéfice de foyers relevant du 1^{er} quartile ou relogés dans le cadre d'un NPNRU

Accompagnement : Constituer plus de 600 dossiers pour le Fond de Solidarité Logement

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

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

- Produire un mix de logements (PLAI [Prêt Locatif Aidé d'Intégration] adaptés, PLAI [Prêt Locatif Aidé d'Intégration], PLUS [Prêt Locatif à Usage Social], PLS [Prêt Locatif Social], 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)
- Lutter contre la vacance dans son parc logement locatif
- Accompagner les demandes de mutation, notamment via la plateforme Echanger Habiter

La RIVP travaille également sur le volet économique afin de prévenir les impayés et de 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 (mise en place d'apurement, ...)

Enfin, la RIVP accompagne le vieillissement et les situations de handicap en œuvrant pour le maintien dans le logement :

- Adapter les logements au vieillissement et au handicap
- Rendre accessible les immeubles qui peuvent l'être
- Développer des services autour du logement

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 dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale (CUS), 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.

Sur la période 2019-2021, la RIVP a financé 4 636 nouveaux logements sociaux dont :

- 41% de conventionnement du parc existant
- 28% de réhabilitation
- 18% de production neuve

Par ailleurs, sur la même période, la RIVP a livré 2467 nouveaux logements sociaux, soit 90% de l'objectif de la CUS qui est de 2750 logements en trois ans.

En 2024, ce sont 2010 logements qui sont financés, dont 1 454 situés à Paris.

2) Lutter contre la vacance des logements

Le taux de vacance, élevé au deuxième semestre 2021, baisse fortement en 2022 et en 2023. Il reste relativement stable entre 2023 et 2024. Un plan d'action a été mis en place afin de résorber cette vacance :

- au niveau du service des attributions, notamment en ayant recours à des renforts internes et externes, en automatisant un certain nombre d'actions (envoi des bons de visite, décisions

- post CAL...) et en mettant en place une reprise plus régulière de logements en cas d'absence de désignation par les réservataires ;
- au niveau de l'ensemble des salariés de l'entreprise, la baisse du taux de vacance a fait l'objet d'un indicateur de l'accord d'intéressement avec un objectif à 1,3%, quasi atteint. Pour l'année 2023, cet indicateur a été repris avec une cible à 1%, et reconduit en 2024. Les RTS sont ainsi challengés sur la durée de travaux et les chargés de clientèle sur la durée de signature.

Depuis 2021, la RIVP commercialise également une partie des logements via le site internet Se loger. Ce nouveau mode de commercialisation concerne les logements non conventionnés et permet d'une part, de répondre à la difficulté de mise en location de certains logements du parc de la RIVP, d'autre part, de maîtriser les délais de relocation.

En 2024, le taux de vacance habitations atteint 1,03 %.

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

La RIVP dans le cadre des attributions de logements se doit de concilier entre de multiples objectifs et qui visent des bénéficiaires différents. Toutefois, ces objectifs cumulatifs ont pour ambition de pouvoir loger des publics prioritaires, tout en préservant voire en augmentant la mixité sociale des résidences et des quartiers, sans fragiliser ni les ménages ni les résidences.

Ainsi, pour 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.

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.

Par ailleurs, 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.

En outre, la loi Egalité 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.

Afin d'atteindre ces objectifs, la RIVP poursuit l'organisation de la filière attributions :

- Centralisation et création d'une Directions des Politiques d'Attribution organisé autour de 3 services : Orientation et affectation de l'offre ; Mobilités et Parcours résidentiels ; Commercialisation
- Développement de nouveaux tableaux de bords pour affiner les contrôles et corriger les anomalies au fil de l'eau afin de fiabiliser les échanges avec le SNE
- Mise en place des outils dédiés (évolutions des tableaux de bord COGNOS, COMUT V2, RVM, CERFA V3...)
- Mise en place des outils d'aide à l'orientation du logement notamment pour 1^{er} quartile.
- Contribution aux réflexions engagées par la Mairie de Paris pour harmoniser les pratiques en matière d'attribution (future charte parisienne des bonnes pratiques).

4) **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 suroccupation 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.

Enfin, la RIVP a mis en place la stratégie EOL. 2 CALEOL se sont tenues en 2024 sur le volet EOL : la RIVP s'est engagée auprès de 191 locataires en situation de handicap, de sous occupation ou de sur occupation à leur faire une proposition de logement dans l'année - à fin décembre 2024, 63 propositions avaient été faites et 21 ont été acceptées, Le volet coercitif de la loi Molle a été enclenché auprès de 16 locataires : tous les locataires ont reçu une première proposition fin 2024.

5) **Veiller à l'adéquation des ressources**

La RIVP appliquera les règles d'attribution harmonisées validées par la conférence parisienne du logement afin d'apprécier les capacités financières d'un candidat. Ces règles visent 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 faite aux ménages relevant du 1^{er} quartile est davantage accompagnée par les équipes de la RIVP. La direction des politiques d'attribution analyse le dossier des ménages lors de l'attribution et transmet cette analyse à l'agence à laquelle le logement est rattaché. Les nouveaux entrants en situation de fragilité socio-économique peuvent bénéficier d'un accompagnement spécifique avec, par exemple, la transmission d'informations personnalisées sur les aides complémentaires disponibles ou un suivi personnalisé par les services sociaux.

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

L'accompagnement des personnes et des familles est un objectif majeur. A ce titre, la RIVP développe 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.

La Direction des politiques sociales, créée en 2018, a pour finalité d'accentuer l'accompagnement individuel de nos locataires tout au long de la vie du bail et de renforcer nos partenariats extérieurs. Elle intègre depuis 2022 le service de Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale dont la finalité est l'accompagnement des besoins de relogements. Par ailleurs, cette structuration a été complétée en par le recrutement depuis 2021 responsables de Développement Social Urbain, désormais au nombre de 7

Cette direction a réalisé, en 2019, un diagnostic social du 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.

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, ...).

Outre les plans d'apurement des dettes locatives, le plan d'action afin de prévenir les expulsions est le suivant :

- 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 ...) ;
 - o Désormais les locataires en impayés sont systématiquement contactées pour étudier leur éligibilité au Fonds de Solidarité Logement (FSL) et une aide à la constitution de dossier leur est proposée.
 - o En 2024, ce sont 693 dossiers FSL qui ont été constitués, soit une augmentation de plus de 30% par rapport à l'année précédente. L'aide FSL maintien permet de régler des dettes locatives conjoncturelles ne pouvant être réglées par un plan d'apurement et menaçant le maintien dans le logement.
- Mieux repérer les besoins des locataires, dès leur entrée dans les lieux, afin de mobiliser les dispositifs d'accompagnement et mettre en place des plans d'apurement :
 - o En 2022, la RIVP a édité et diffusé aux locataires et aux gardiens un guide des aides sociales
 - o Des actions de phoning, débutées en 2023, ont été déployées dans toutes les agences en 2024 visant à informer et accompagner les locataires en probable non recours aux APL. Ces appels débouchent dans environ 30% des cas sur une demande d'aide au logement, augmentant ainsi le reste à vivre et réduisant les risques d'impayés.

Le travail de prévention des expulsions et de recherche de solutions alternatives a permis ainsi de réduire considérablement le nombre d'expulsions réalisées (elles ont été divisées par deux entre 2018 et 2023, passant d'environ 77 à 34 expulsions).

7) Adapter les 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.

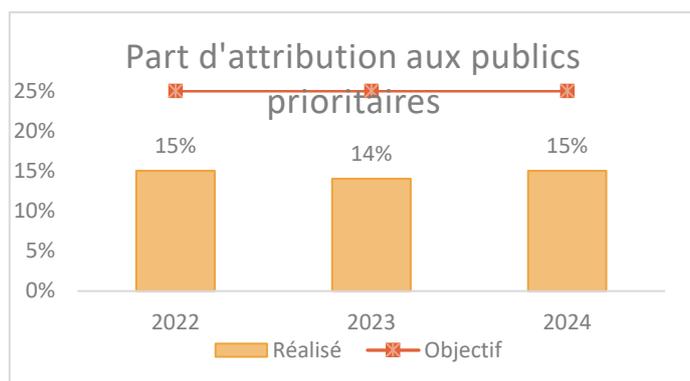
Dans le cadre de son projet stratégique, la RIVP a décidé de renforcer ses engagements en la matière : 50 % de logements accessibles d'ici 2026 ; 20% de résidences séniorisées d'ici 2032 pour maximiser les efforts sur les immeubles ne pouvant être rendus accessibles et 15% de logements adaptés d'ici 2032.

Enfin, le projet de territoire de la Direction Territoriale Sud, dit agenda 21 de la Longévité, a pour ambition de faire émerger des solutions techniques, sociales et servicielles, dans une approche transversale et à 360°, pour un meilleur accompagnement du vieillissement dans nos résidences. Ainsi, une feuille de route spécifique a été adoptée pour la période 2022-2026. Elle s'articule autour de 8 orientations organisées en 2 axes :

- adapter au vieillissement l'offre de logements ;
- structurer une nouvelle offre de services pour les locataires âgés.

Indicateurs clefs de performance

Part d'attributions au profit des publics prioritaires : 1^{er} quartile et relogement NPNRU

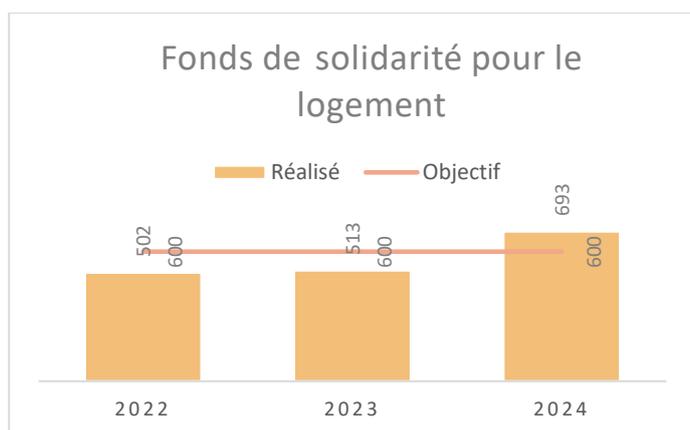


La RIVP ne dispose pas de contingent propre et tout logement qui se libère sans affectation d'un réservataire est systématiquement proposé à la mairie de Paris.

Au-delà des engagements pris ci-dessus, la RIVP ne pourra atteindre l'objectif de 25% d'accueil sans une mobilisation des réservataires.

Le taux d'atteinte de l'objectif pour 2024 est de 60%.

Prévention de l'impayé : Fonds de solidarité pour le logement



Taux de réalisation selon résultats (échelle de l'intéressement)	
Si ≥ 600	100%
si ≥ 500 et <600	75%
Si ≥ 400 et <500	50%
Si ≥ 300 et <400	25%
Si <300	0%

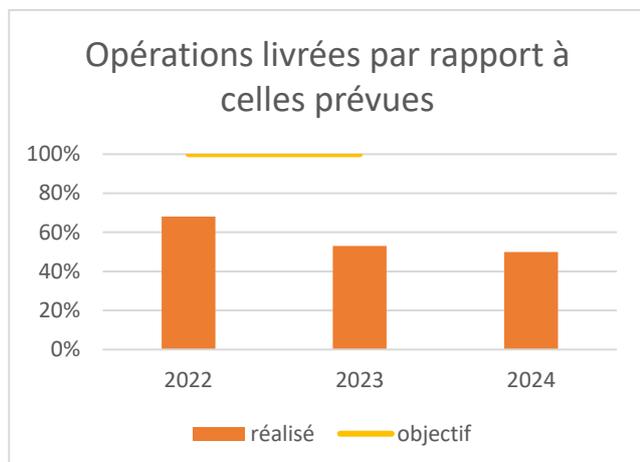
Concernant l'objectif d'accompagnement des publics fragiles économiquement, considérant avoir une marge de progression sur l'accompagnement à l'actionnement des différentes aides mobilisables, la RIVP a fait le choix de suivre le nombre de présentation de dossiers au Fond de Solidarité Logement.

Une forte dynamique à la hausse est à noter (de 513 dossiers constitués en 2023 à 693 en 2024), due à la fois une plus forte mobilisation des équipes et un meilleur suivi des aides du FSL.

Selon l'échelle adoptée dans le cadre de l'accord sur l'intéressement, le taux de réalisation de cet objectif est de 100%, pour la première fois depuis que l'indicateur est suivi.

Pourcentage des opérations livrées par rapport à celles prévues

Dans le cadre de son accord d'intéressement, la RIVP s'est engagée à livrer une quinzaine d'opérations sur l'année 2024. 50% des opérations prévues ont été livrées.



Si $\geq 80\%$	100%
Si $\geq 70\%$ et $< 80\%$	75%
Si $\geq 65\%$ et $< 70\%$	50%
Si $\geq 60\%$ et $< 65\%$	25%
Si $< 60\%$	0%

Réduction de la vacance des logements

L'objectif pour l'année 2024 était d'atteindre un taux de vacance inférieur à 1% parmi l'ensemble des logements disponibles au 31/12/2024. Celui-ci était de 1,9% en 2022. Le résultat constaté en 2024 est de 1.03%. Selon l'échelle d'atteinte retenue ci-dessous, cela représente un taux d'atteinte de 75%.

Si $\leq 1\%$	100%
Si $> 1\%$ et $\leq 1,1\%$	75%
Si $> 1,1\%$ et $\leq 1,2\%$	50%
Si $> 1,2\%$ et $\leq 1,37\%$	25%
Si $> 1,37\%$	0%

Risques

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

Contexte

Comme défini 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.

Objectifs 2024

Territoire : confier 1 M€ de chiffre d'affaires à des SIAE

Locataires : 150 rencontres de locataires en pieds d'immeubles dans l'année

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 2022. 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.

Un nouveau plan de concertation locative a été signé, en 2023, pour la période 2023-2027 avec 6 associations. 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 plus de 210 amicales de locataires dont certaines sont 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 permet la mise en place d'un plan d'action et d'une méthodologie de travail partagée avec les représentants de locataires ou la création de 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.

Par ailleurs, comme pour la Direction Territoriale Sud, les Directions Territoriales Nord et Centre disposent également chacune d'un projet de territoire. Chacun de ces projets à l'ambition de répondre, par une approche transversale et partenariale, à un enjeu fort ancré localement. Les solutions qui auront émergées dans le cadre de ces trois projets, ont, elles, vocations à se déployer sur tout le patrimoine RIVP. Le projet territorial Nord porte sur l'accompagnement des jeunes et le projet de la Direction Territoriale Centre sur le mieux vivre ensemble. La DT Nord a déployé ses premières actions en 2023, avec la création de la page « Place aux jeunes » sur le site de la RIVP et le développement d'une offre de soutien scolaire accessible en ligne pour les locataires.

Territoire

Au travers de 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 divisions 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 engagée 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) ;
- 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, notamment de travaux.

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche plus globale, initiée en 2019 avec la charte Achats Responsables, et poursuivie en 2020 avec la formalisation et le déploiement de sa politique d'achats responsables, la RIVP se fait accompagner dans la mise en œuvre, le suivi et le respect de clauses d'insertion dans ses marchés de travaux et de services. Après mise en concurrence, elle a retenu l'EPEC* (Ensemble Paris Emploi Compétences) pour cette mission. Un mode opératoire a été défini pour les marchés de la gérance et de la construction. L'EPEC identifie les marchés potentiels, propose une clause sociale spécifique et définit des objectifs d'insertion à atteindre par les entreprises titulaires des marchés. Enfin, un contrôle d'exécution des actions mises en place par les titulaires des marchés est effectué afin de vérifier la conformité et valider les heures d'insertion réalisées.

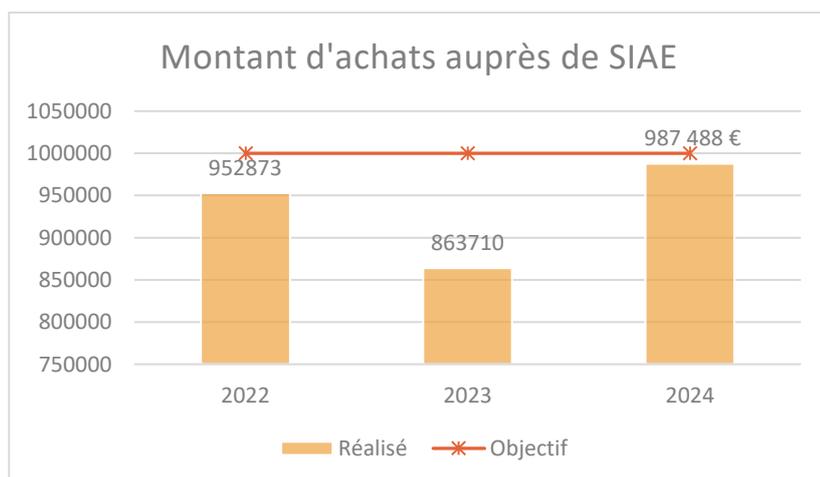
Réalisations

Pour l'exercice 2024, grâce à ses marchés, la RIVP a généré plus de 30 000 heures d'insertion et elle a engagé 987 488 € HT dans des achats auprès de Structures d'insertion par l'activité économique.

Indicateurs clefs de performance

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. Le taux d'atteinte de l'objectif est de 99% avec 987 488 € HT versés.



Rencontre de locataires en pieds d'immeuble

Le suivi du dialogue entre la RIVP et les locataires et leurs représentants se fait cette année avec le suivi du nombre de rencontres en pieds d'immeubles.

L'objectif de 150 rencontres en pied d'immeuble, fixé par ailleurs dans notre projet stratégique RIVP 2032, est atteint en 2024 à 100% avec la tenue de 182 rencontres de locataires en pied d'immeubles.

Risques

- Inaction en termes d'efficacité énergétique
- Inaction en termes d'impact environnemental global (carbone, résilience, pollutions, santé environnementale, gestion des déchets, économie circulaire, etc.) et d'atténuation du changement climatique
- Inaction en termes d'anticipation du changement climatique et d'effondrement de la biodiversité

Enjeux

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 Plan Stratégique de Patrimoine 2017-2025. 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 gérer, mais également en fonctionnement
2. Maitriser et réduire les charges qui pèsent sur le budget des locataires dont la part énergétique.

Cette politique est d'autant plus essentielle dans un contexte structurel de hausse durable et importante des prix de l'énergie. Cette hausse des prix met particulièrement en difficulté les ménages déjà fragiles économiquement.

En outre, la RIVP, considérant que la biodiversité est au cœur de sa stratégie de résilience, a adopté une stratégie propre à la résilience de celle-ci. Suite à un diagnostic réalisé en 2020, la RIVP a adopté un plan d'actions selon 2 axes : améliorer l'existant (notamment en agissant les modes de gestions) et augmenter la biodiversité (végétalisation, désimperméabilisations).

Objectifs 2024

Efficacité énergétique : Avoir traité, en 2024, 100% des logements prévus dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale

Carbone : Réduire de 5% la consommation – neutralisée des aléas climatiques- du parc en chauffage et eau chaude sanitaire collectifs

Adaptation au changement climatique : Equiper 250 nouveaux logements d'occultants

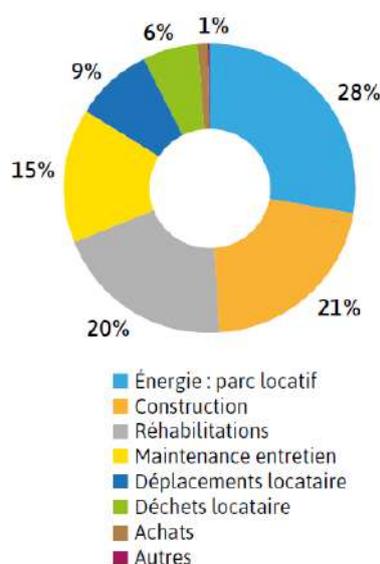
Plan d'actions et moyens mis en œuvre

La RIVP dispose d'un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) qui 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 PSP 2017-2025 succède à deux générations de PSP (2005 et 2010). Par ailleurs, la RIVP est signataire d'une Convention d'Utilité Sociale qui l'engage notamment sur des objectifs d'amélioration énergétiques de ses bâtiments.

Appuyée sur ces deux documents stratégiques, la RIVP prévoit chaque année des travaux d'efficacité énergétique soit par des travaux globaux de type réhabilitation énergétique soit par des plans de travaux thématiques : remplacement de menuiseries, isolation de toiture, rénovation de chaufferie, etc.

La RIVP s'est dotée de plusieurs outils permettant de définir sa programmation de travaux et connaître au mieux l'impact énergétique et écologique de son parc et de ses activités :

- Depuis 2020, un outil de cartographie énergétique du parc lui permettant de prioriser la programmation des opérations de réhabilitation, de mesurer objectivement l'impact de ces travaux ainsi que d'améliorer l'information des locataires en matière de suivi des charges.
- La mise à jour des DPE de l'ensemble du parc de logements (conformément à la réglementation).
- Depuis 2019, un bilan carbone intégrant le scope 3, soit l'ensemble des émissions directes et indirecte de l'organisation et de ses activités (intégrant les consommations du parc et des locataires).



ACTIVITÉ	ÉMISSIONS (tCO ₂ eq)
Énergie : parc locatif	74 628
Construction	55 765
Réhabilitations	53 100
Maintenance entretien	39 805
Déplacements locataire	23 425
Déchets locataire	16 300
Achats	2 688
Autres	312
RIVP	266 023

Avec comme hypothèses la consommation réelle de nos bâtiments et des ratios financiers, sur la base de nos dépenses réelles pour les travaux et le fonctionnement. Les déchets locataires et les déplacements locataires ont fait l'objet d'extrapolations s'appuyant sur les ratios parisiens. Des travaux de consolidation des données sont en cours pour renforcer l'exactitude des bilans carbone suivants.

Par ailleurs, la RIVP a achevé en 2020 sa stratégie bas carbone à horizon 2050 qui complète les ambitions déjà adoptées. Elle vise une réduction de 80% de l'empreinte carbone à échéance 2050 conformément aux objectifs du Plan Climat de la Ville de Paris. Alors que les émissions de gaz à effet de serre générées par les différentes activités de la RIVP s'élèvent aujourd'hui à 266.023 tCO₂eq, l'objectif est d'atteindre un niveau d'émission de 114.860 tCO₂eq en 2050, soit une baisse de 67 %.

La stratégie mise en place pour respecter cette trajectoire ambitieuse repose sur le plan d'action suivant, pour les postes d'émissions les plus significatifs :

Matériaux de construction et réhabilitation :

- Pour le neuf, des niveaux de labellisation E+C- minimaux ciblés fixés en fonction de l'énergie et du procédé constructif ; des performances minimales pour les matériaux et équipements.
- Pour réhabilitation, des prescriptions fortes sur les lots techniques les plus impactant définissant les matériaux à privilégier et ceux à proscrire selon leur empreinte carbone.
- En complément, une attention particulière est portée aux matériaux biosourcés et aux potentiels de réemploi. Enfin, une analyse cycle de vie de l'opération sera systématiquement attendue.

Energie du parc locatif : En plus de la programmation de travaux 2017-2024 qui prévoit le traitement énergétique du parc le plus énergivore, la RIVP se dote de cibles en termes d'énergie consommées allant au-delà de la réglementation, à la fois pour le neuf et pour les réhabilitations :

- Cibles en Cep et étiquettes énergétiques pour les réhabilitations
- Cibles en Cep et Bbio (performance de l'enveloppe) pour les constructions neuves

Elles visent à maximiser la performance de l'enveloppe et à maîtriser la consommation future du bâtiment ainsi que les charges associées. À cette action de réduction de la consommation énergétique, la RIVP associe une réflexion visant à favoriser le recours à des énergies moins carbonées (expérimentations de systèmes innovants de production, achat d'électricité verte,...).

Exploitation Maintenance : Dernier poste significatif d'émission de GES, l'exploitation maintenance du parc existant nécessite l'implication des fournisseurs de la RIVP, compte tenu de sa forte externalisation. La politique d'achats responsables de la RIVP vient donc en support de sa stratégie bas carbone, et s'appuie sur la [charte des achats responsables](#) et l'intégration de clauses environnementales dans nos marchés. Ces clauses portent, notamment, sur le recours à des véhicules propres et la décarbonation progressive des prestations en impliquant, dans un premier temps, les prestataires soumis à l'obligation de bilan des émissions de GES.

PLAN CLIMAT VILLE DE PARIS		RIVP	
Secteur	Taux entre 2020 et 2050	Secteur	Taux entre 2020 et 2050
Résidentiel	- 7,17 %	Énergie	- 6,97 %
		Construction	- 1,36 %
Construction	- 1,36 %	Réhabilitation	- 1,36 %
		Maintenance	- 1,36 %
Déchets	- 4,23 %	Déchets	- 4,23 %

Ce tableau présente les taux annuels de réduction des émissions de GES, à volume d'activité constants, entre 2020 et 2050 sur lesquels la RIVP s'engage pour atteindre ses ambitions bas carbone.

Eco-mobilité - [La RIVP a conclu un partenariat avec la start-up 12.5](#) pour mettre à disposition des utilisateurs de deux-roues (vélo, vélo électrique et petits deux-roues motorisés) plus de 1 000 places de stationnement sécurisées à Paris. Un Plan d'action vélo, visant à en faciliter l'usage pour nos locataires, est en cours d'élaboration.

Usages de l'énergie - En complément des actions sur le bâti et sur les équipements, la RIVP met régulièrement en œuvre des dispositifs d'action sur les usages liés à l'énergie sous la forme :

- de campagnes de sensibilisations aux éco-gestes ;
- de distributions de kits économes en énergie ;

- de mises en place de dispositifs intelligents de pilotage de l'énergie et/ou d'effacement.

Economie Circulaire - Afin d'accompagner la stratégie bas carbone de la RIVP, un groupe de travail interne sur l'économie circulaire se réunit depuis 2022. Un marché test, lancé en 2022 et visant à tester l'accompagnement d'opérations vers plus de réemploi touche à son terme. Fort des conclusions issues de ces 12 opérations test, le groupe de travail se lance dans la production d'un accord cadre à bon de commande.

Patrimoine tertiaire – En 2023, les travaux de mise en conformité avec le décret tertiaire se sont poursuivis avec l'élaboration du plan d'action pour l'atteinte des objectifs de réduction des consommations. 2024 a vu le lancement de travaux de rénovation énergétique sur ce patrimoine en réponse au plan d'action.

Vecteurs énergétiques - Avec le partenariat conclu en 2022 avec le CSTB, la RIVP poursuit ses réflexions en faveur d'une décarbonation de ses équipements. Elle a missionné le CSTB pour réaliser une étude des solutions techniques élémentaires de rénovation avec Pompes à chaleur.

Confort d'été – Depuis 2020 et le rendu de l'étude commandée au CSTB, des actions d'amélioration du confort d'été se déploient sur le parc :

- Sur les logements existants, il s'agit d'optimiser le confort d'été des locataires des bâtiments tout en intégrant les contraintes liées à l'emplacement et l'environnement des bâtiments. La première étape consistait à identifier les logements les plus exposés au risque d'inconfort et d'évaluer les solutions techniques les plus pertinentes à mettre en œuvre. Suite à cet inventaire, une campagne de mise en place de volets sur les résidences les plus exposées a démarré. Entre 2020 et 2023, la RIVP a investi environ 3M€ pour cette campagne. En 2024, cette campagne de pose se poursuit et a permis d'équiper 325 logements avec des occultants dans l'année.
- Sur les logements neufs, l'objectif est de définir des critères de performance en matière de confort d'été plus ambitieux que la réglementation pour tenir compte de la trajectoire climatique prévisionnelle.

Résilience Biodiversité - La RIVP a confié une mission de diagnostic de son patrimoine végétalisé au cabinet d'étude spécialisé Urbalia en 2020. Rendue la même année, le diagnostic fait état d'un réservoir d'espaces extérieurs (cheminements, cours, jardins, parcs etc.) très important (63 ha) et qui offre un potentiel très intéressant. Parmi ces espaces extérieurs, 36,3 hectares sont d'ores et déjà végétalisés, ce qui représente 10,6 m² d'espaces végétalisés par locataire (l'OMS recommande 12 m² d'espaces verts de proximité par habitant). Enfin, le patrimoine de la RIVP compte également beaucoup de jardins boisés avec, par exemple, plus de 3 770 arbres plantés au référencement de 2020. En 2022, un nouveau marché portant sur l'entretien écologique des espaces verts de la RIVP a été attribué.

En 2023, la RIVP a mis à disposition de ses équipes un webinaire portant sur la gestion écologique. Par ailleurs, un nouveau marché d'entretien et de remise en état des toitures terrasses végétalisées a été attribué, qui prévoit, lorsque de besoin, des améliorations des toitures afin d'atteindre une couverture végétale de 80% minimum de la surface végétalisée et un développement de 6 espèces différentes minimum.

Parallèlement, des campagnes spécifiques sont menées visant à planter 1 000 arbres et transformer 25% de nos pelouses en prairies de fauches tardives. Par ailleurs, la RIVP a travaillé à un cahier des charges sur la création de végétalisation afin d'améliorer les pratiques. Enfin, un partenariat a été conclu avec l'école du Breuil pour l'accompagnement de la RIVP et en particulier de la Direction de l'Immobilier d'Entreprise dans ses ambitions biodiversité.

Enfin, d'ici 2026, la RIVP souhaite améliorer la qualité de la biodiversité sur les espaces verts existants, réaliser des opérations exemplaires en agriculture urbaine et doubler sa surface de

toitures végétalisées (s'élevant actuellement à plus de 57 000 m²). Dans ce cadre, un marché lancé en 2022 et attribué en 2023 porte sur l'entretien et l'amélioration des toitures terrasses végétalisées.

Parmi les actions retenues :

- Pour les constructions neuves, imposer le profil Biodiversité lors de la labellisation et la présence d'un écologue dans les équipes de MOE.
- Développer certains sites avec le label Eco-Jardin, transformer nos pelouses en prairies de fauche tardive ou encore mettre en place davantage de compostage dans les résidences et développer les jardins partagés

Indicateurs clefs de performance

Taux d'immeubles en étiquettes F et G traités

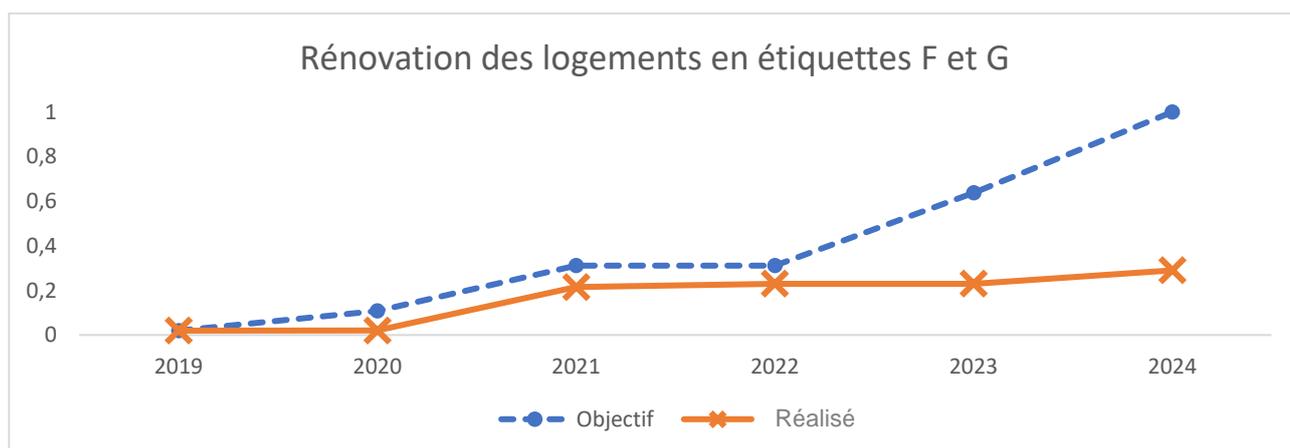
Le taux de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements conventionnés de classe énergétique F et G.

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 que les logements de classe énergétique F et G fassent avant 2025 l'objet d'une rénovation énergétique, la RVIP a pris les engagements suivants dans la Convention d'Utilité Sociale en termes de résorption des immeubles plus énergivores.

Taux cumulé de F et G traités	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Objectif	2%	11%	31%	31%	64%	100%
Réalisé	2%	2%	21%	23%	23%	28.5%

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.

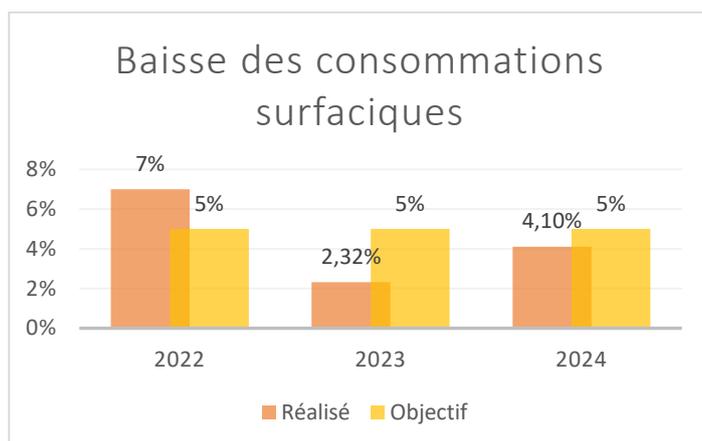
En 2024, plusieurs opérations sont quasiment achevées mais ne seront réceptionnées qu'en 2025. Le taux d'atteinte est donc de **28.5%**, sur un objectif de **100%** des logements en F et G traités.



Indicateur Carbone : Baisse des consommations surfaciques des immeubles en chauffage et eau chaude sanitaire collectifs

Suite à la réalisation du bilan carbone et avec la mise en place de la cartographie énergétique, la RIVP réalise un suivi de la consommation énergétique d'une partie de son parc (chauffage et ECS collectifs afin d'avoir la maîtrise de l'action) et son évolution.

N.B. : le choix a été fait de se concentrer sur le patrimoine en eau chaude sanitaire et chauffage collectifs, gaz et CPCU pour des raisons de disponibilité de la donnée et de leviers d'actions (sont de faits exclus l'électricité et gaz individuel) ; cela représente environ 40% du patrimoine. Pour les années à venir, le périmètre est stabilisé sur celui de 2020.



Taux de réalisation selon résultats (échelle de l'intéressement)	
Si $\geq 5\%$	100%
si $\geq 4\%$ et $< 5\%$	75%
Si $\geq 3\%$ et $< 4\%$	50%
Si $\geq 2\%$ et $< 3\%$	25%
Si $< 2\%$	0%

Selon l'échelle adoptée dans le cadre de l'accord sur l'intéressement, le taux de réalisation de cet objectif est de **75%**.

Indicateur Adaptation : Nombre de logements équipés en occultants dans le cadre de la campagne confort d'été

Afin de s'adapter au dérèglement climatique, la RIVP met en place un panel de mesures d'adaptation du bâti. Dans ce cadre, elle réalise des campagnes de pose d'occultants pour les logements n'en disposant pas.

L'objectif a largement été dépassé avec **325 logements** équipés. L'objectif fixé à **250** logements équipés est largement dépassé et permet l'atteinte d'un taux de réalisation de **100%**.

Risque

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

Enjeux

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), la montée en compétence des collaborateurs, l'égalité professionnelle et un fort investissement sur la formation. Ces politiques visent à attirer et à garder des talents en adéquation avec les besoins de la RIVP -ainsi qu'à assurer l'épanouissement professionnel de ceux-ci.

Objectifs 2024

Recrutement : Au moins 75 % de postes pour lesquels a été présentée une short list de candidats (au moins 1) dans un délai inférieur à 6 semaines.

Formation : Au moins 67% des collaborateurs ont suivi une formation de plus de 2h.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

Recrutement

Afin d'assurer la performance des recrutements, une politique de recrutement proactive été mise en œuvre :

- Développement d'une marque employeur avec un focus sur l'expérience collaborateur et une présence renforcée sur les réseaux (Linkedin, page Welcome to the jungle, Hellowork,...), qui participe à la diversification des canaux de communication et des méthodes de sourcing ;
- Renforcement des partenariats école (ESTP ; EIVP ; ESPI) et participation à divers évènements (salons, job dating, conférences).
- Anticipation des recrutements : tuilage quand départs à la retraite, mise en place de viviers pour les remplacements en CDD qui peuvent être actionnés en cas de recherche de CDI, création de postes volants pour éviter les vacances de postes trop longues.
- Engagements de service recrutement avec suivi sur la durée du process de recrutement qui est audité.

Gestion des compétences et des carrières

En 2024, la RIVP a vu la signature d'un accord Compétences et Carrières qui vient compléter les dispositifs issus de l'accord Compétence et Carrière précédent (2019). Ainsi, la politique actuelle de la RIVP en la matière peut se résumer comme suivant :

- Référentiel des emplois et compétences, permettant de référencer les compétences nécessaires à chacun des métiers et de mettre en évidence des aires de mobilité.
- Un observatoire des métiers, créé en 2020
- Depuis 2024, l'ouverture aux salariés du dispositif de mécénat de compétence qui permet aux salariés de valoriser leurs compétences sur leur temps de travail pour des missions d'intérêt général.

La politique de mobilité, développée à partir de 2020, est renforcée en 2024. A compétence et expérience équivalente, priorité est donnée au candidat interne. Elle se caractérise par :

- Une bourse de l'emploi commune entre la RIVP et Paris Habitat depuis 2022
- Le maintien des droits lors d'une mobilité au sein du groupe
- Des séquences d'immersion dans un autre emploi proposées aux salariés afin de conforter leur projet de mobilité interne

Par ailleurs, la RIVP se caractérise par un fort investissement dans la formation avec :

- Le développement du e-learning ;
- L'adoption d'un Plan de développement des compétences triennal 2022-2024 visant à renforcer : la responsabilité sociale et sociétale, la conscience environnementale, la culture collaborative et la maîtrise des fondamentaux métiers et l'évolution des compétences.

La RIVP a en outre mis en place des fonctionnements permettant de réduire la vacance de poste :

- Un vivier de gardiens remplaçants a été créé en janvier 2023 composé à ce jour d'une soixantaine de personnes dont envire la moitié a été sollicitée pour des contrats en remplacement.
- Un vivier de gardiens identifiés comme pouvant remplacer de façon ponctuelle des vacances de postes de RTS a également été créé et maintenu actif en 2023 grâce à trois sessions de recrutement. Ces gardiens ont été formés aux fondamentaux du métier de RTS.
- Les process de recrutement ont été revus afin de prévoir du tuilage dans le cas de départs connus à l'avance ou du sureffectif dans le cas d'absences longues.
- Les marchés recrutement et intérim ont été revus.
- La possibilité de l'inter-remplacement a été ouverte aux postes vacants.
- Un poste de RTS volant a été expérimenté à la DTC.

De plus, la RIVP investit dans la phase de on boarding, avec, notamment :

- Le renforcement des dispositifs d'accueil et d'intégration pour la formalisation des parcours, pour les métiers de Responsable d'Agence, Responsable Technique de Secteur, Chargé de Clientèle, Gardiens et Chargés d'attribution ;
- La mise à disposition pour les managers accueillant un nouveau collaborateur d'un parcours d'intégration type et d'un kit d'intégration ;
- Un nouvel outil qui permet de paramétrer les étapes clés de l'intégration et renforcer le parcours d'intégration ;
- La création de référents métiers sur les fonctions clés de la proximité (Responsable Technique de Secteur, Chargé de Clientèle, Gardiens et Chargés d'attribution, Assistants Techniques) qui peuvent accompagner les nouvelles recrues.

Pour favoriser la mobilité interne et la transversalité, des semaines découverte de métiers du groupe (« vis ma vie ») sont organisées.

Bilan Social

Enfin, soucieuse de la qualité de vie au travail la RIVP, en lien avec ses partenaires sociaux, a mis en place un ensemble de dispositifs :

- 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 ;

- Télétravail.

Également en 2022, un accord Diversité et Inclusion a été signé à l'unanimité des parties prenantes. Celui-ci a été suivi d'une enquête interne sur la perception des discriminations afin de proposer des actions à venir et d'un temps d'animation, Le Printemps de la diversité (rencontres, débats, spectacles, conférences, sensibilisation par des visuels).

Par ailleurs, un nouvel accord, pour la période 2023-2026, portant sur l'égalité professionnelle femme homme et la qualité de vie au travail a été signé en 2022.

Indicateurs clefs de performance

Délais de recrutement :

Limiter les délais de recrutement permet à la fois de limiter la vacance sur les postes et d'améliorer la marque recruteur de la RIVP.

L'objectif en 2024 est d'atteindre **75%** de postes ouverts au recrutement pour lesquels une short list de candidats a été proposée dans un délai égal ou inférieur à 6 semaines. En 2024, le résultat de cet indicateur est de **85%**, avec un taux de réalisation de cet objectif de **100%**.

Taux d'accès à la formation :

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.

L'objectif est de **67%** en 2024, avec un résultat de **66%**. Ainsi, le taux de réalisation de cet objectif, en 2024, est de **99%**.

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 donnée un objectif d'accidentologie qui reflète l'atteinte à la santé et la sécurité des gardiens en fixant un objectif de taux d'absence des gardiens liée à un accident de travail inférieur à 1,43%. Cet objectif inclue désormais les agressions dans l'assiette de calcul afin de refléter au mieux l'ensemble des risques.

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 sont l'affaire de tous. La vigilance de tous est sollicitée et les instances représentatives du personnel sont associées à la démarche.

Objectif 2024

Accident de travail : maintenir un taux d'absence liés à des accidents de travail inférieur à 1,43%.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

En 2021, les formations, préexistantes (et issues de la première génération du plan global de prévention) ont été adaptées pour tenir compte des spécificités métiers. Il y a désormais deux DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) :

- L'un portant sur les risques à destination des administratifs (sédentaires et itinérants)
- L'autre à destination des gardiens et employés d'immeuble

Les formations se décomposent comme suivant :

- 1ère partie : à l'occasion des sessions d'accueil administratifs et proximité, le langage santé, sécurité, prévention (45 mn en distanciel),
- 2nde partie : les fondamentaux DECLiCS (Diagnostiquer, Evaluer, Corriger pour Lever nos risques professionnels et Communiquer sur la Sécurité) (60mn distanciel) adaptés selon les emplois concernés (gardiens et employés d'immeubles ; administratifs itinérants, administratifs sédentaires, alternants)
- 3eme partie : la sureté et la tranquillité résidentielle

Par ailleurs, sont prises des Mesures d'adaptation et d'aménagement des postes de travail :

- Réduction de la pénibilité liée à la manutention des containers : avec 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, avec pour objectif, notamment :
 - o L'aménagement des trajets des containers ;
 - o 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 ;
 - o La suppression, au fil du temps, des gaines de vide-ordure existantes - action de grande échelle et à long terme.
 - o La mise à disposition de tires containers accompagnants
 - o Lors du renouvellement des voiturettes des gardiens, le remplacement par des voiturettes électriques

- Réduction de la pénibilité liée aux postures :
 - o Assurer un suivi d'exécution des contrats d'entretien : contrats 3D (Dératisation, Désinsectisation, Désinfection) et faire procéder à l'entretien et/ou enlèvement des chemins de moquettes ainsi qu'au décapage des paliers et couloirs selon les nécessités des groupes.
 - o En 2022, la RIVP a lancé un important chantier visant la réduction de la pénibilité liée à l'entretien ménager avec la préparation au déploiement auprès des gardiens volontaire d'une technique de nettoyage et d'entretien basée sur la technologie microfibrilles. A partir de 2023, tous les gardiens volontaires pouvaient mettre en place ces nouvelles techniques de nettoyage. A titre informatif, au 31/12/2024 :
 - Plus de 250 gardiens équipés des kits sol/paliers/escaliers
 - Plus de 300 gardiens équipés des kits vitrerie/miroirs/verticale

Pour adapter les postes de travail des gardiens, des visites de pénibilité ont été lancées en 2024 et la démarche se poursuivra en 2025. Près de 40 groupes immobiliers ont été identifiés par le responsable HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement) et les visites de ces 40 groupes donnent lieu à des diagnostics permettant par la suite la mise en œuvre de différentes actions réduisant la pénibilité (petits aménagements, acquisition de matériel de travail spécifique).

- o En 2024, la RIVP a noué un partenariat avec GAE Conseil au terme duquel l'ensemble des managers ont été sensibilisés à la prévention des addictions. Un numéro vert a par ailleurs été mis en place pour que tout collaborateur rencontrant des problèmes d'addiction puisse bénéficier d'un accompagnement individuel.

En 2025, l'ensemble des actions en matière de prévention et de réduction des risques seront renforcées dans le cadre d'un programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail

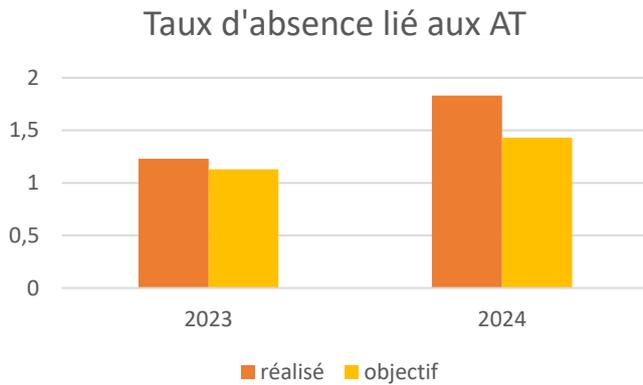
Par ailleurs, la Direction de la Sûreté Tranquillité continue ses actions en faveur de la sûreté des collaborateurs, avec en 2024, le déploiement d'une application mobile de protection et d'alerte auprès des gardiens volontaires (soit environ 140 gardiens identifiés à ce jour). Cet outil, s'il est activé, réalise un enregistrement de l'environnement sonore et envoie simultanément une alerte à un centre d'appel lorsqu'il est déclenché.

Cela, outre les actions courantes :

- Adapter les postes des salariés déclarés partiellement ou totalement en restriction pour permettre à l'employé de reprendre le travail dans de bonnes conditions ;
- Si inaptitudes au métier de gardien, il peut y avoir des propositions au cas par cas de reclassement professionnel

Indicateurs clefs de performance

Taux d'absence lié aux accidents de travail des gardiens



Selon l'échelle adoptée, le taux de réalisation de cet objectif est de **75%**, avec un objectif fixé à **1,43%** et un taux d'absence en 2024 qui s'élève à **1,83%**.

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'amiante, de plomb et de sécurité incendie sont prégnantes.

Politique

Assurer la santé et la sécurité des locataires et des fournisseurs est un objectif majeur pour la RIVP qui met en place les procédures ad hoc pour maîtriser les risques pénaux et sanitaires et assure 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.

Objectif 2024

Formation : former 100% des nouveaux entrants en CDI concernés aux modules de sécurité incendie et amiante.

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 d'un accord cadre pour les missions 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 depuis 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 et une réunion de lancement de marché
- 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 patrimoniales spécifiques : 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

Ainsi, portant sur la sécurité incendie, la RIVP met en œuvre une stratégie spécifique qui vise à :

- Limiter le risque incendie et les conséquences en cas de sinistre ;
- S'assurer de la conformité du patrimoine vis-à-vis de la réglementation ;
- S'assurer de l'entretien des équipements de sécurité incendie ;
- Maîtriser les coûts de mise en conformité et de maintenance ;
- Valoriser le patrimoine RIVP ;
- Sécuriser les nouveaux groupes et mettre en œuvre les mesures conservatoires nécessaires.

Dans le cadre de cette stratégie, la RIVP mène divers chantiers et actions d'information :

- Campagnes de sensibilisation ;
- Mise en place d'équipements de désenfumage, de portes coupe-feu, de colonnes sèches ;
- Mise en conformité des immeubles pendant les réhabilitations et maintenance des équipements ;
- Simulation d'incendies pour tester la résistance des équipements

En particulier, en 2022, la RIVP a développé un module pour le suivi de ses équipements réglementaires en parties communes et a lancé un projet de jeux de sensibilisation aux risques incendies pour les plus jeunes de ses locataires. La démarche globale et en particulier le module de suivi ont valu à la RIVP d'être le premier bailleur lauréat d'un [Oscar de la Fédération Française des Métiers de l'Incendie](#).

Parce que les RTS et gardiens/nes, ont un rôle primordial et des responsabilités importantes dans ce domaine, un guide pratique -un par métier- a été réalisé en 2020. Il s'inscrit dans cette démarche et rassemble toutes les informations utiles et indispensables, tant sur le plan réglementaire et stratégique que sur l'entretien des équipements de sécurité. Ce guide est complété par un module de formation en e-learning.

De même, afin de compléter la boîte à outils sur l'amiante la RIVP a développé, en inter-bailleurs, une formation en e-learning sur l'amiante qui vise à poser le cadre général, législatif et contextuel, à rappeler les procédures à suivre et les qui-fait-quoi en cas d'interventions dans les logements ou en partie communes ainsi que les procédures spécifiques RIVP. Ce module a été rendu obligatoire pour l'ensemble des Responsables Techniques de Secteurs et est ouvert à tous les collaborateurs de la RIVP qui souhaitent le suivre.

Le module obligatoire concernant les punaises de lit a lui aussi été déployé auprès de plus de 600 collaborateurs (RTS et gardiens) et suivi de façon significative. 84% ont suivi l'intégralité du module.

A également été mis en place, un outil permettant de centraliser, gérer et accéder aux diagnostics réglementaires. L'objectif est également d'automatiser la diffusion des diagnostics aux prestataires concernés.

Indicateur clef de performance

Taux de formation aux règles et procédures 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 tous ses Responsables Techniques de Secteur et gardiens aux règles de sécurité liés à l'amiante et à la sécurité incendie et souhaite suivre ce taux de formation.

Le taux de réalisation de cet objectif, en 2024, est de **95%**, signifiant que **95%** des RTS et des gardiens ont été formés aux règles de sécurité liées à l'amiante et à la sécurité incendie.

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, plus de 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 engagements de qualité de service 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.

Objectif 2024

Satisfaction : Atteindre plus 83% de satisfaction globale des locataires de la RIVP.

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 :

- Sourcer des prestataires potentiels pertinents ;
- Choisir des prestataires adaptés dans le cadre des procédures achats ;
- Suivre les non-conformités et piloter la performance ;
- Interroger les locataires concernés sur leur satisfaction concernant les interventions ;
- Construire des partenariats avec les prestataires ;
- Suivre le coût global ;
- Réaliser des contrôles aléatoires.

En ce sens, les engagements de qualité de service sont régulièrement rappelés aux fournisseurs. Les engagements les plus impactant, en termes de satisfaction, sont intégrés aux pièces contractuelles des marchés. En 2019, la charte achats responsables a intégré ces mêmes engagements qui ont été pris en compte dans la politique d'achat responsables déployée en 2020 :

- 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 certains titulaires clefs. 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 :

L'enquête plan climat auprès des locataires d'habitation

En 2024, le questionnaire a été modifié pour mieux comprendre les attentes ou dysfonctionnements rencontrés par les locataires, afin de faciliter l'identification des axes d'amélioration sur le suivi des travaux et la communication auprès des locataires.

L'enquête a été réalisée auprès de 350 locataires de 3 résidences dont les travaux de réhabilitation ont été terminés entre janvier et juin 2023. Les résultats présentent de grandes disparités d'une opération à l'autre. L'analyse des résultats d'une des opérations a été écartée compte tenu de son très faible taux de retour. En moyenne sur les 2 autres opérations, 67% des locataires sont globalement satisfaits. Ce niveau moyen de résultat s'explique en partie par la nature très intrusive des travaux.

L'avis des nouveaux locataires et les enquêtes portant sur les interventions techniques :

Après la réalisation dans les logements de prestations d'entretien courant (électricité, menuiserie, plomberie...) une courte enquête de satisfaction est adressée aux locataires après l'intervention, par mail et/ou sms. En 2024, 31% des 19 037 locataires contactés ont répondu. Leur satisfaction varie selon la nature de l'intervention : 68% sur la plomberie, 75% sur la menuiserie, 77% sur l'électricité

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 est de 10%, ce qui représente environ 5 000 locataires RIVP enquêtés chaque année (sont exclus de l'enquête les locataires aux contentieux, les habitations en copropriété car la gestion n'est pas assurée par la RIVP, les résidences en plan climat au regard du contexte des travaux et comme une enquête spécifique à ces opérations est réalisée).

La RIVP renforce depuis 2019 son dispositif d'écoute, en demandant au Service Relation Locataires de recontacter tous les locataires manifestant une forte insatisfaction lors de l'enquête annuelle.

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

Depuis 2020, plusieurs orientations ont été mises en œuvre pour l'amélioration de la qualité de service pour nos locataires dans le cadre du choix des prestataires et de l'exécution des marchés :

- Assouplissement de l'allotissement sur les nouveaux marchés ;
- Structuration du dispositif de remontée des suggestions des RTS pour l'amélioration des marchés lors de leur renouvellement ;
- Renforcement et professionnalisation du suivi de nos prestataires stratégiques via les fiches de non-conformité, les revues fournisseurs et l'application de pénalités.
- Déploiement d'une plateforme fournisseur.

Déployée entre 2021 et 2022, la plateforme fournisseur a pour but d'assurer une traçabilité plus précise sur la réalisation des bons de commande et des interventions : prise de rendez-vous, réalisation des travaux, questionnaire de satisfaction. Il s'agit d'augmenter la satisfaction du locataire en assurant une meilleure qualité et un retour d'information plus précis. Ainsi, les conseillers locataires peuvent disposer de l'historique de l'ensemble des interventions pour mieux renseigner le locataire. Les gardiens et RTS peuvent accéder à la fiche patrimoine avec les contacts locataires et les contrats du site, avoir de la visibilité sur les interventions et commandes, mieux suivre les prestataires et faire une demande d'intervention. Les responsables d'agence, RTS et experts, peuvent visualiser un tableau de bord des interventions curatives et préventives, contrôler les délais de réalisation des interventions ou le taux de pénétration et comparer/analyser les performances des différents prestataires.

Depuis 2023, lorsque les interventions sont demandées au prestataire, un SMS automatique est envoyé au locataire, qui est ainsi informé de la transmission de sa demande au prestataire.

Depuis 2024, des stickers repositionnables ont été déployés dans nos résidences comme nouveaux moyens de communication pour informer les locataires dès qu'un équipement est en panne et ainsi annoncer que les équipes se mobilisent pour la résoudre.

Par ailleurs, l'ensemble de ces actions vient en complément de notre organisation propre.

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 environ 96 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 logements en moyenne. Cette organisation est un véritable atout, au service de la proximité et de la relation locataire, que la RIVP s'est engagée à conserver dans le cadre de sa stratégie d'entreprise RIVP 2032, en maintenant constant le ratio de logements gérés par RTS et gardiens.

La méthodologie de calcul des ratios a été définie en 2023. il s'agit de comptabiliser, pour le patrimoine géré par les 3DT (hors MEE) le nombre de collaborateurs CDI en poste au 31/12 et postes vacants publiés).

En 2024, le ratio nombre logements / gardiens (logés et non logés) s'établit à environ 98 (contre 96 en 2023).

Le ratio nombre logements / (RTS + chargées de patrimoine) s'établit à environ 810 en 2024 et est en augmentation cette année.

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. C'est celui du SRL qui réceptionne tous les appels du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, répondant ainsi à plus 200 000 appels par an.

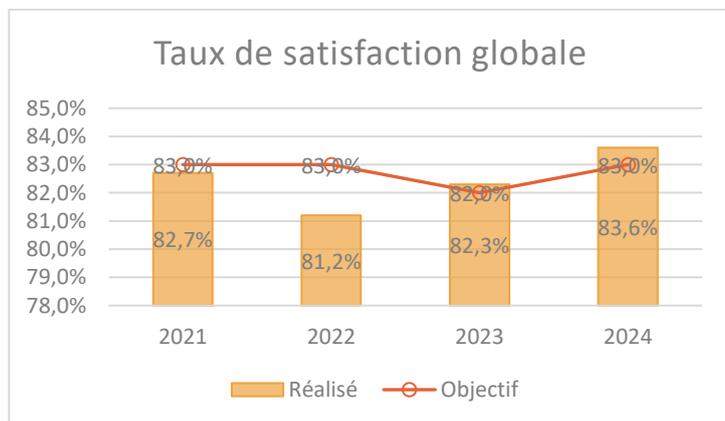
En 2023, la RIVP a pérennisé le serveur vocal interactif, expérimenté en 2022, qui contribue à améliorer l'expérience locataire en pré-qualifiant la demande ainsi qu'à faire monter en compétence les nouveaux conseillers locataires. Le serveur vocal a été enrichi cette année d'un nouveau choix à destination des locataires de locaux professionnels, dans le but d'améliorer la relation client avec les usagers de locaux professionnels.

Démarche Qualité Isiquali

Pour assurer au mieux la qualité de service, la démarche Isiquali a été initiée en 2024. Après une phase de diagnostic des procédures existantes, elle vient harmoniser les pratiques et la transversalité entre services, avec comme objectif final l'amélioration de la satisfaction de nos locataires.

Indicateur clef de performance

Taux de satisfaction globale



Taux de réalisation selon résultats (échelle de l'intéressement)	
Si >= 83%	100%
Si >= à 82% et < 83%	90%
Si >= à 81% et < 82%	70%
Si >= 80% et < 81%	30%
Si < 80%	0%

Selon l'échelle adoptée dans le cadre de l'accord sur l'intéressement, le taux de réalisation de cet objectif est de 100%.

Risques

- 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 d'une part, l'intégrité de l'action d'autre part.

Celles-ci sont affirmées depuis la charte de déontologie de 2014, mise à jour en 2018 puis en [2023](#).

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.

Objectifs 2024

Formation : former 100% des nouveaux entrants en CDI concernés sur le module Sapin II.

Plan d'actions et moyens mis en œuvre

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

- Un code de conduite issu de la charte de déontologie adoptée en 2014 et annexée au règlement intérieur et au contrat de travail ;
- Une cartographie des risques adaptée à l'activité de la RIVP ;
- Des procédures d'évaluation des tiers ;
- 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 déontologie ;
- 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.

Devoir de vigilance : déploiement du plan d'action visant à améliorer notre taux de complétude

- Formation des collaborateurs à l'automne 2020 (référénts e-attestation, comptables et trésoriers) ;
- Enrichissement de nos CCAP types : possibilité d'appliquer des pénalités, de suspendre l'agrément, voire de résilier le marché après mise en demeure si leurs sous-traitants ne sont pas conformes ;
- Centralisation de l'envoi des mises en demeure ;
- Amélioration du pilotage : suivi et diffusion d'indicateurs aux responsables de services.

Loi Sapin 2 (obligation de transparence et de prévention de la corruption)

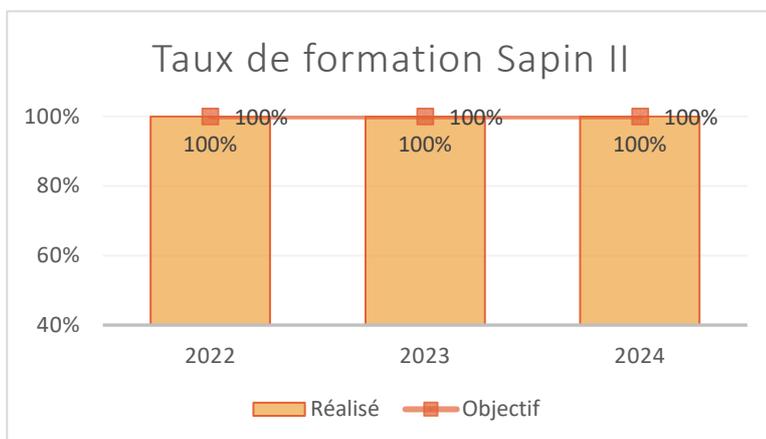
Mise en place à compter du 1^{er} décembre de contrôles approfondis pour nos tiers sensibles, titulaires marchés travaux > 500 K€/an, sociétés de sécurité et de nettoyage avec une cotation du risque en matière de personnes politiquement exposées, de sanctions judiciaires et de presse négative.

En 2021, la RIVP a travaillé à la consolidation des dispositifs existants à la RIVP en vue de se conformer au 4^{ème} pilier, à savoir "l'évaluation des tiers" et plus précisément nos tiers fournisseurs. La finalité de ces processus d'évaluation est d'améliorer la connaissance de nos fournisseurs et d'apprécier l'opportunité d'entrer en relation, de poursuivre la relation, de l'assortir de mesures de vigilance adaptées ou d'y mettre fin.

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.



Le taux d'atteinte de l'objectif pour 2024 est donc de 100%, pour la troisième année consécutive.

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

Synthèse de l'exercice et des risques

L'année 2024 a été marquée par :

- Le déménagement de deux de nos Directions Territoriales dans un même immeuble, améliorant les espaces de travail pour les collaborateurs et l'accessibilité ainsi que l'échange entre les directions territoriales, et avec le siège.
- L'achat de 343 logements dans le quartier de la Maladrerie, à Aubervilliers, pour entrée en gestion au 1^{er} janvier 2025.
- L'adoption par la RIVP d'une raison d'être, objectif qui était inscrit dans la stratégie d'entreprise RIVP 2032.

Vous trouverez, ci-dessous, un tableau synthétisant, pour les risques prioritaires, les indicateurs clefs de performance pour l'exercice 2024.

Concernant le taux d'atteinte en pourcentage, deux règles distinctes ont été appliquées :

- Une échelle d'atteinte pour les indicateurs communs à l'accord d'intéressement ;
- Un taux direct résultat/objectif pour les autres.

Risques organisés par enjeu	KPI	Objectif	Valeur KPI	Taux d'atteinte, selon échelle	Dynamique	
		2024	2024	2024	2022-2023	2023-2024
Attributions inadéquates vis-à-vis de la demande	Attribution publique 1er quartile et relogement	25%	15%	60%	-7%	8%
Inaction en terme d'aménagement durable du territoire, à l'amélioration du cadre de vie et au développement d'une offre répondant aux enjeux du territoire (augmentation de l'offre locative sociale)	Pourcentage des opérations livrées par rapport à celles prévues	100%	50%	0%	-22%	-6%
Augmentation et dérive de la vacance de logements	Taux de vacance	1%	1,03%	75%	50%	8%
Précarisation des locataires et ruptures de parcours	Taux de réalisation de l'objectif de dossiers FSL constitués	600	693	100	2%	33%
Atteinte à la santé ou la sécurité des collaborateurs, notamment pour cause d'accidents de travail ou d'agressions	Indicateur accidents de travail de gardiens	1,43%	1,83%	75%	so (changement de périmètre)	49%
Faits de corruptions passives ou actives	Formations SAPIN II	100%	100%	100%	0%	0%
Rupture du dialogue avec les locataires et leurs représentants	Nombre de pieds d'immeubles	150	182	100%	so	so
Rupture du dialogue avec l'actionnariat et le territoire	Montant des achats auprès des SIAE	1 000 000 €	987 488,00 €	99%	-6%	10%
Vacance de longue durée sur des postes	Délais de recrutement	75%	85%	100	2.4%	1.2%
Pertes de talent	Taux d'accès à la formation	67%	66,00%		17%	-16%
Inaction en terme d'efficacité énergétique	Taux des immeubles en étiquette F et G traités	100	29%	29%	0%	26%
Inaction en terme d'impact environnemental global (carbone, résilience, pollutions, santé environnementale, gestion des déchets, économie circulaire, etc) et d'atténuation du changement climatique	Pourcentage de baisse de consommation du chauffage et ECS collectifs	5%	4.1%	75%	-67%	75%
Inaction en terme d'anticipation du changement climatique et d'effondrement de la biodiversité	Nombre d'occultants installés	250	325	100%	so	so
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.	Formation interne aux éléments de sécurité : taux de formation sur le e-learning Amiante et sécurité incendie au sein des publics obligatoires	100%	95%	100%	-16%	16%
Défaillance des fournisseurs ou de la qualité de leurs prestations dans l'activité de construction ou de gérance	Taux de satisfaction locataires	83%	83.6%	100%	1%	2%



Méthodologie et Commentaires



Définition du modèle d'affaires

Un premier modèle d'affaires a été construit en 2018/2019 sur la base d'entretiens avec la direction générale et le secrétariat général. Il a permis de balayer les différents éléments constitutifs du modèle d'affaires :

- Ressources
- Activités
- Réalisations
- Stratégie et perspectives

Par ailleurs, les différents éléments de communication interne et externe ont été listés et intégrés à la déclaration.

A partir de ces informations, un schéma de synthèse du modèle d'affaires a été présenté pour avis et validation au Comité de Direction du 6 février 2019.

Les exercices suivants n'ont pas connu de modifications dans le modèle d'affaires, hormis la mise à jour des chiffres.

L'exercice 2024 n'a pas non plus vu de modification dans l'activité de l'entreprise.

Analyse de risques

Dans un premier temps, pour l'exercice 2018 (entre fin 2018 et début 2019) une revue des risques avec certaines directions a été organisée selon les catégories suivantes :

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

Selon les thématiques obligatoires :

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

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

Et ce avec les directions ci-dessous :

- Direction des achats
- Direction des ressources humaines
- Direction de la communication
- Direction juridique
- Direction de la gérance
- Direction Technique
- Direction de la construction

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

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).

Cette analyse de risque initiale sera par la suite utilisée comme base pour des analyses de risques mises à jour annuellement.

Un comité de direction validant cette analyse a également permis de valider :

- Le principe de regrouper certains risques qui induisent des réponses homogènes
- De regrouper les risques retenus comme prioritaires sous des familles d'enjeux formulés positivement

Cette méthode et les familles d'enjeux servent également pour les mises à jour ultérieures.

Par ailleurs, les points ci-dessous ont été évoqués et sont évoqués dans le cadre de l'analyse de risques et de sa mise à jour :

- o de la lutte contre le gaspillage alimentaire
- o de la lutte contre la précarité alimentaire
- o d'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.

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.

2023 a été marquée par la modification de l'article L.225-102-1 du code du commerce, intégrant désormais parmi les informations à faire figurer dans la déclaration les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves. Après analyse de la thématique et des risques associés, il a été conclu qu'elle ne constituait pas une thématique pertinente au regard de notre activité.

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

Finalement, l'exercice d'analyse des risques a été l'occasion de choisir les indicateurs clefs de performance les plus pertinents pour suivre ces risques. Tant que faire se peut, ont été retenus des indicateurs préexistants, partagés et considérés comme stratégiques. Ceux-ci peuvent, notamment, se retrouver dans la Convention d'Utilité Sociale avec l'Etat, le Contrat d'Objectifs et Moyens avec la Ville de Paris, l'accord d'intéressement de l'entreprise et ses avenants ou le projet stratégique RIVP 2032.

A partir de l'exercice 2021 :

- La formulation des certains risques a évolué pour converger avec le référentiel Delphis, référentiel de référence pour le secteur du logement social
- Ont également été ajoutés des notions de maturité de la RIVP vis-à-vis du risque considéré mais également de parties prenantes impactées. Ces ajouts ne viennent pas modifier le choix

des risques stratégiques qui est fait exclusivement sur la base de la criticité brute. Ils viennent nous éclairer sur la nature du risque et comment la RIVP les aborde.

Les modifications suivantes par rapport à l'exercice 2022 ont été validées en Comité de Direction :

- Pour l'indicateur relatif à la maîtrise de la vacance, le calcul du taux de vacances (avec pour objectif un taux inférieur à 1%), qui remplace l'indicateur d'évolution du taux de vacance (objectif d'une baisse annuelle de 0,6 points)
- Pour le risque d'atteinte à la santé ou à la sécurité des collaborateurs, l'intégration des agressions dans l'assiette de calcul de l'indicateur portant sur les accidents de travail.
- Pour le risque de rupture du dialogue avec les locataires et leurs représentants, l'indicateur du taux d'avancement du PCL (Plan de Concertation Locative) n'a pas été conservé. Le PCL touchant à sa fin en 2023 et ayant atteint un taux de réussite de 100% ces trois dernières années, il a été conclu qu'un autre indicateur serait choisi, afin de renouveler l'objectif et de favoriser un indicateur de dialogue avec les locataires également suivi dans le cadre du projet stratégique. La construction d'un indicateur basé sur le nombre de rencontres organisées en pieds d'immeuble est en cours d'élaboration pour être proposé en 2024.
- Pour le risque relatif à la vacance de longue durée sur des postes, l'indicateur devient à nouveau, comme en 2020, les délais de recrutement (% de postes pour lesquels une short list a été présentée dans un délai inférieur ou égal à 6 semaines). Celui-ci avait été remplacé en 2021 et 2022 par le suivi du recrutement des moins de 26 ans.

Un référentiel, construit à partir de l'exercice 2019, permet de définir chaque indicateur clef de performance. Il est mis à jour pour chaque exercice et permet la collecte des KPI.

Pour chacun des indicateurs, il permet de regrouper les informations concernant le responsable de l'indicateur et de la donnée, l'objectif de l'indicateur, son périmètre, ses modalités de calcul ou encore le résultat pour l'année de reporting et les années précédentes.

Sauf précision contraire :

- l'ensemble des indicateurs clefs de performance sont calculés sur la période s'étendant du 01/01/2024 au 31/12/2024.
- les chiffres liés aux effectifs et au patrimoine sont arrêté au 31/12/2024.

Les risques retenus comme prioritaires pour l'exercice 2024, regroupés en enjeux, et leur KPI respectif, sont synthétisés dans le tableau ci-dessous :

Risques organisés par enjeux	KPI
Accompagner les publics fragiles	
Attributions inadéquates vis-à-vis de la demande	Attribution au public 1er quartile et relogement
Inaction en termes d'aménagement durable du territoire, à l'amélioration du cadre de vie et au développement d'une offre répondant aux enjeux du territoire (augmentation de l'offre locative sociale)	Pourcentage des opérations livrées par rapport à celles prévues
Augmentation et dérive de la vacance de logements	Taux de vacance
Précarisation des locataires et ruptures de parcours	Taux de réalisation de l'objectif de dossiers FSL constitués
Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs	
Atteinte à la santé ou la sécurité des collaborateurs, notamment pour cause d'accidents de travail ou d'agressions	Indicateur accidents de travail de gardiens
Garantir la loyauté des pratiques	
Faits de corruptions passives ou actives	Formations SAPIN II
Maintenir les conditions de dialogue avec les parties prenantes	
Rupture du dialogue avec les locataires et leurs représentants	Nombre de pieds d'immeubles
Rupture du dialogue avec l'actionnariat et le territoire	Montant des achats auprès des SIAE
Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser	
Vacance de longue durée sur des postes	Délais de recrutement
Pertes de talent	Taux d'accès à la formation
Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone	
Inaction en termes d'efficacité énergétique	Taux des immeubles en étiquette F et G traités
Inaction en termes d'impact environnemental global (carbone, résilience, pollutions, santé environnementale, gestion des déchets, économie circulaire, etc) et d'atténuation du changement climatique	Pourcentage de baisse de consommation du chauffage et ECS collectifs
Inaction en termes d'anticipation du changement climatique et d'effondrement de la biodiversité	Nombre de logements équipés en occultants dans le cadre de la campagne confort d'été
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.	Formation interne aux éléments de sécurité : taux de formation sur le e-learning Amiante et sécurité incendie au sein des publics obligatoires
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	Taux de satisfaction locataires

Les éléments en rose correspondent à des changements ou ajouts par rapport à l'exercices 2023 (changement de KPI, nouveaux risques prioritaires).

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31/12/24

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Forvis Mazars, commissaire aux comptes de la société Régie Immobilière de la Ville de Paris (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), accrédité par le COFRAC Validation/Vérification sous le numéro 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, présentées dans le rapport de gestion de la Régie Immobilière de la Ville de Paris, en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce (dans leurs versions antérieures au 1^{er} janvier 2025).

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la Société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'Entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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 (dans leurs versions antérieures au 1^{er} janvier 2025) ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3^o du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce (dans leurs versions antérieures au 1^{er} janvier 2025), à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'Entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés en mars 2024 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les Directions ressources humaines, technique, de la gérance, des politiques sociales, financière, qualité et gestion locative.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'Entité et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 (dans leurs versions antérieures au 1^{er} janvier 2025) en matière sociale et environnementale ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 (dans leurs versions antérieures au 1^{er} janvier 2025) lorsqu'elles sont pertinentes justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 (dans leurs versions antérieures au 1^{er} janvier 2025) ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des 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 afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - o corroborer les informations qualitatives que nous avons considérées les plus importantes. Pour l'ensemble des risques nos travaux ont été réalisés au niveau de l'Entité consolidante ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'Entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en oeuvre :
 - 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés en central auprès des directions contributrices de l'Entité consolidante et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'Entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant, Forvis Mazars SAS

Paris La Défense, le 28/03/25

Tristan Mourre
Associé RSE & Développement Durable