

**RIVP**  
**Bailleur social, innovant,  
solidaire et éthique**

**DPEF 2025**

**Déclaration volontaire de  
performance extra-financière**

**Exercice 2025**

**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.13)
- Quelques réalisations (p.22)
- Notre stratégie et nos perspectives (p.25)
- Synthèse : Notre stratégie et nos perspectives (p.26)
- Synthèse : Notre modèle d'affaires (p.29)

### ***Maitriser nos risques***

- Nos parties prenantes (p.31)
- Nos impacts, risques et opportunités (p.33)
- Accompagner les publics fragiles (p.36)
- Maintenir les conditions du dialogue avec les parties prenantes (p.42)
- Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone (p.45)
- Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser (p.51)
- Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs (p.54)
- Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes (p.57)
- Veiller à la qualité des prestations externalisées (p.59)
- Garantir la loyauté des pratiques (p.63)
- Synthèse de l'exercice et des risques (p. 65)



# Nous connaitre



## En quelques mots

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<sup>ème</sup> 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 para-hôtelières, résidences universitaires, résidences pour chercheurs et artistes, logements pour les fonctionnaires ou salariés en mobilité etc.**

En 2024, Hénéo, c'était 156 collaborateurs et 35 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 2024, HSF c'était 76 collaborateurs et 33.1 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

**1975**

Création d'Habitat social français (HSF), une Entreprise sociale pour l'habitat détenue à 52 % par la RIVP, qui gère désormais près de 5 000 logements.

**1987**

Entrée dans le groupe RIVP de la société hôtelière Le Richemont, qui deviendra Hénéo en 2018.

La Ville de Paris devient actionnaire majoritaire du groupe RIVP.

**2007**

La RIVP reprend 11 785 logements gérés par la Sagi (Société anonyme de gestion immobilière).

**2012**

La RIVP met en place un régime conventionnel avec la Ville de Paris et passe à 73 % de logements conventionnés, dont 60 % de logements assimilés PLAI (financés par le Prêt locatif aidé d'intégration) et PLUS (financés par le Prêt locatif à usage social).

**2013**

Création du Service relation locataires (SRL).

**2014**

Reprise du patrimoine d'immobilier d'entreprises de la SNI (Société nationale immobilière) et création de la DDGIE (Direction du développement et de la gestion de l'immobilier d'entreprise).

**2014**

Signature d'une convention avec la Ville de Paris pour décliner les objectifs du Programme local de l'habitat (PLH) en matière d'accessibilité des logements, convention renouvelée en 2020.

**2020**

Le groupe RIVP élabore une stratégie bas carbone.

**2019**

Renouvellement de la Convention d'utilité sociale (CUS) pour la période 2019-2025.

**2018**

Création de la Direction des politiques sociales.

**2017**

Adoption du Plan stratégique de patrimoine (PSP) pour dix ans.

**2020**

La RIVP définit son plan d'action en faveur de la nature en ville.

**2021**

Le groupe RIVP lance sa démarche participative pour la formalisation de son plan stratégique 2032.



# 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 55 000 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 plus de 58 000 logements dont 79 % sont conventionnés, plus de 3 800 commerces, plus de 37 000 places de parking et 524 683 m<sup>2</sup> 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 à Paris. A Paris, 45% des logements conventionnés de la RIVP sont concentrés sur 3 arrondissements : 13ème, 19ème et 20ème 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'actionnariat - 10 des 12 administrateurs), l'ancrage territorial de la RIVP est central.

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

Les immeubles en Quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) représentent 15% du parc en 2024 soit environ 8 600 logements selon le découpage du Contrat de Ville 2024-2030.

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 1 900 fournisseurs ayant plus de 5 k€ de chiffre d'affaires annuels.

En tant qu'acheteur et investisseur important, la RIVP a, de fait, une responsabilité vis-à-vis de ses 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 31/12/2025

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.

	Femmes	Hommes	Effectif en 2025
Administratifs cadres et maîtrise (CDI)	378	210	588
Administratifs employés (CDI)	30	9	39
Sous-total administratifs en CDI	408	219	627
Administratifs en contrat à durée déterminée	11	3	14
Administratifs alternants	26	23	49
<b>Total Administratifs</b>	<b>445</b>	<b>245</b>	<b>690</b>
Gardiens et employés d'immeubles CDI	333	265	598
Gardiens et employés d'immeubles CDD	14	16	30
Gardiens alternants	2	3	5
<b>Total gardiens</b>	<b>349</b>	<b>284</b>	<b>633</b>
<b>Effectif total</b>	<b>794</b>	<b>529</b>	<b>1 323</b>

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 2025, il y a un RTS ou Chargé de patrimoine pour 803 logements et un gardien pour 99 logements. En 2024, on comptait un RTS ou Chargé de patrimoine pour 810 logements et un gardien pour 98 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.

	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Autofinancement RIVP	6,94%	10,85%	8,94%	8,25%	8,66%	10,91%	9,31%	10,4%	9,01%	7,45%	10,58%
Annuités d'emprunt locatives / loyers	50,46%	47,14%	47,52%	47,26%	45,78%	43,79%	45,93%	45,7%	43,05%	48,03%	52,52%

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 (2025) :

- 742 M€ de chiffre d'affaires
- 10,58% d'autofinancement
- 52 % d'endettement (annuités/loyers)
- 19,5 M€ de résultat net

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 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 55 000 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 développement 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, 14 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.

### Direction territoriale NORD Directeur : Franck Charvet

210, Quai de Jemmapes -  
75010 Paris cedex 10

Arrondissements Départements	Agences
11 <sup>e</sup>	Chemin Vert - Khalida Soutaj
11 <sup>e</sup> nord	Villette - Larita Mougne Pico
11 <sup>e</sup> sud	Buffes Chaumont - Alexandre Petrus
20 <sup>e</sup> nord	Ménilmontant - Frédéric Feytaud
20 <sup>e</sup> sud - Montreuil	Saint-Blaise - Anne-Sandrine Chauvet

### Direction territoriale CENTRE Directeur : Laurent Vuclot

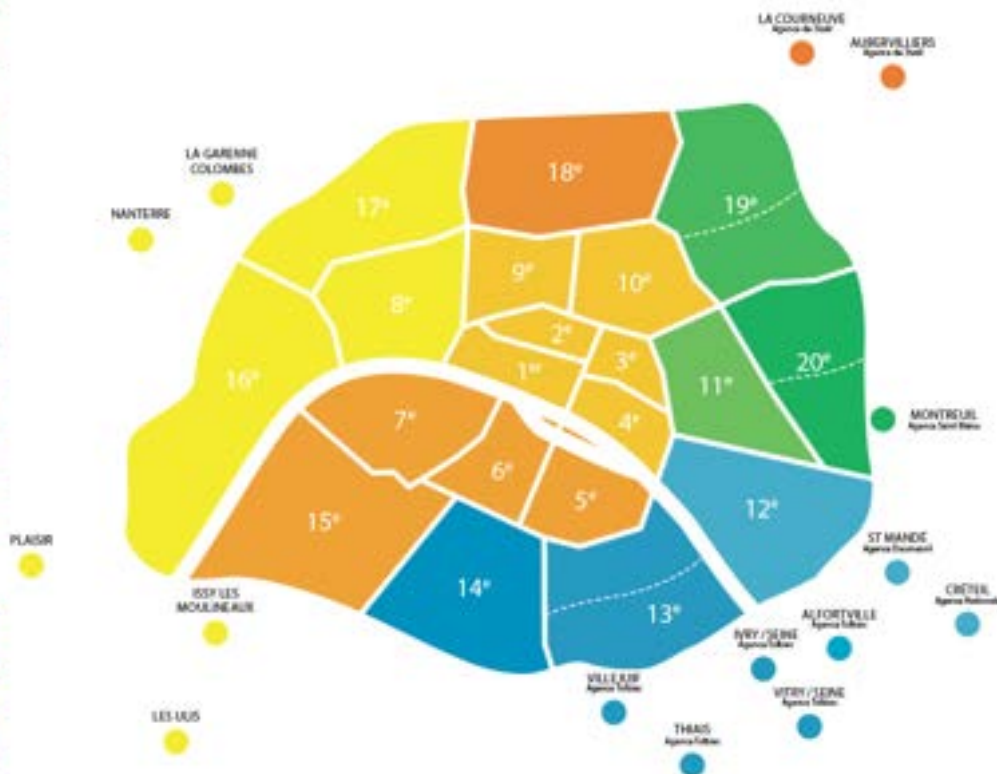
210, Quai de Jemmapes -  
75010 Paris cedex 10

Arrondissements Départements	Agences
8 <sup>e</sup> , 9 <sup>e</sup> , 10 <sup>e</sup> , 17 <sup>e</sup> , 18 <sup>e</sup> , 19 <sup>e</sup> , 20 <sup>e</sup>	Batignolles - Stéphane Maitrot
1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> , 4 <sup>e</sup> , 9 <sup>e</sup> , 10 <sup>e</sup>	Beaubeourg - Davina Deschamps
5 <sup>e</sup> , 6 <sup>e</sup> , 7 <sup>e</sup> , 15 <sup>e</sup>	Vaugrand - Mhann Gabaie
11 <sup>e</sup>	Lionsard - Aurélie Le Poittevin Besson
La Courneuve Aubervilliers	De Staël - Camille Chastagnol

### Direction territoriale SUD Directeur : Anélio Dailey

13, avenue de la Porte d'Italie -  
75021 Paris cedex 13

Arrondissements Départements	Agences
12 <sup>e</sup> -94	Daumesnil - Benjamin Neuville
13 <sup>e</sup> nord-94	Nationale - Audrey Attali
13 <sup>e</sup> sud-94	Tolbiac - Fabrice Cayet
14 <sup>e</sup>	Alesia - Safa Khor



## 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 **58 000 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 2025, le financement de ces opérations se distribue entre :

- 7 % de fonds propres ;
- 33 % de subventions ;
- 60 % de prêts.

# 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 2025, ce sont 300 projets de développement social réalisés par près de 200 associations qui ont été soutenus par la RIVP.

Ces projets s'inscrivent notamment dans les deux dispositifs suivants :

- Le Budget Participatif, dont la démarche participative se déploie auprès de six nouvelles résidences chaque année
- Le cadre de la Politique de la Ville, qui a permis d'allouer un budget conséquent au développement social

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 de un patrimoine de près de 3 900 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 m<sup>2</sup> et bénéficiant à environ 1 500 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 plus de 60 000 m<sup>2</sup> 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 incluent désormais les 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.

### **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, qui a été remanié en 2025 pour une meilleure accessibilité, avec la création d'une application mobile

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, l'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 2025, 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 2025, la contribution de la RIVP à l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) est 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 2025 a été marquée par deux événements :

- Organisation du premier Forum des Associations de locataires, qui s'est tenu le 14 octobre 2025, et a réuni une centaine de bénévoles des associations et groupements de locataires. Le Forum a permis de renforcer la relation partenariale -en s'appuyant sur le rôle de trait d'union des membres élus du Conseil de Concertation Locative- et de valoriser les initiatives locales portées par les associations.
- L'obtention du label Espace de Vie Sociale pour notre local d'activité le Lab'Chapelle, décerné par la CAF de Paris. Ce label, qui assure un cofinancement des dépenses par la CAF et la Ville de Paris, reconnaît le travail des équipes de proximité animant le lieu pour créer du lien social, accompagner les publics et favoriser le vivre-ensemble dans le quartier de Chapelle Internationale situé dans le 18<sup>e</sup> arrondissement.

## Gestion Locative

### #Locataires

#### **Attributions**

- 13 nouveaux groupes, représentant 289 logements vacants ont été commercialisés
- L'activité est également marquée par :
  - Le déploiement de la gestion en flux sur le parc conventionné, en lien avec les réservataires

#### **Développer nos activités à destination de seniors**

- 1 398 travaux d'adaptation vieillesse ou handicap ont été réalisés, dans la continuité de l'année précédente.
- Des nouveaux partenariats permettant de déployer des offres pour les départs en vacances et l'accès à l'alimentation pour les locataires situés dans les QPV.

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

- Déployée pour la première fois en 2023, les actions de phoning ciblés aux locataires pour l'accès aux aides se sont poursuivies en 2024 et 2025. En 2025, plus de 1 000 locataires ont été appelés dans le cadre de cette démarche, qui a débouché sur l'ouverture de droits pour 69 locataires.

#### **Améliorer la sûreté et tranquillité résidentielle**

- De nouvelles formations ont été déployées portant sur la gestion des situations de violence, la communication non-violente et les relations avec les institutions policières
- En 2025, l'observatoire des incivilités a évolué afin que l'outil permette de suivre au mieux actions réalisées suites aux incivilités déclarées par les équipes de proximité.

# 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 2017-2026, 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 réhabilitations énergétiques

## **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 réalisée en 2025, permettant d'identifier un premier potentiel de 400 logements. Une première vague de 9 opérations fait l'objet d'études de faisabilité.
- Un plan vélo a été élaboré en 2025, intégrant un volet d'amélioration des locaux à disposition des locataires, et un volet d'accompagnement à la pratique du vélo.

## **Développement de l'offre**

- En 2025, la RIVP a obtenu le financement de 1 976 nouveaux logements ; environ 1 500 logements ou équivalents logements ont été livrés et plus de 800 logements ont été livrés dans le cadre d'opérations de réhabilitation dites plan climat.
- Parmi les nouveaux projets financés cette année sont à noter les projets suivants :
  - o 2-4-6 rue Saint Hyacinthe, Paris 1<sup>er</sup>, avec la transformation de bureaux en 35 logements (21 PLAI / 14 PLUS)
  - o 2 Rue Lobau, Paris 4<sup>ème</sup>, avec la transformation de bureaux en 90 logements

# Développement territorial

#Territoire

## **Projets de territoires**

Les projets de territoire, déclinés pour chacune de nos trois Directions territoriales, ont démarré en 2021 avec des diagnostics territoriaux pour se poursuivre avec un lancement effectif entre 2022 et 2023. Ces projets d'action sociale spécifiques aux territoires continuent leur développement en 2025, avec les réalisations suivantes :

- 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 2025, on peut citer :
  - o De nouveaux partenariats avec Entraide Scolaire Amicale et Agir ABCD pour la mise en place de soutien scolaire
  - o 2<sup>ème</sup> année 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.
  - o Financement des frais liés au pass Navigo Imagin'air pour 30 jeunes locataires.
- 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 2025 sont :

- Organisation de quatre forums d'accueil des nouveaux arrivants dans les 15<sup>ème</sup>, 17<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup> arrondissements et Aubervilliers.
  - Création et installation de 32 jardibancs par l'association « A travers fil », qui se transforment en banc ou en jardinière au grès des envies des locataire.
  - Des pieds d'immeuble ont été repensés sous la bannière « A votre rencontre » : ils mettent l'accent sur la convivialité et encouragent les locataires à proposer des points à l'ordre du jour.
- 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. En 2025, on note une satisfaction en hausse sur l'appréciation des espaces verts, de la propreté et de la communication suite aux actions déployées.
  - 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

### ***Une démarche 360° de prévention des risques au travail***

- L'année 2025 voit l'arrivée de deux nouveaux recrutements, une assistante sociale du travail et une psychologue du travail, afin de structurer une politique de prévention des risques psychosociaux en articulation avec la politique de prévention des risques sur la santé et de réduction de la pénibilité.

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

- Pour l'exercice 2025, grâce à ses marchés, la RIVP a généré 59 908 heures d'insertion sur l'année, soit +66 % par rapport à 2024.

### ***Être un employeur responsable***

- En 2025, le score de l'index de l'égalité professionnelle homme/femme s'établit à 99/100 pour la troisième année consécutive.
- Un baromètre social a été réalisé auprès des collaborateurs en 2025. La mesure du climat social est en progression par rapport au précédent baromètre réalisé en 2019. 92% des répondants se déclarent fiers de travailler au sein de l'entreprise. L'axe de progression majeur identifié concerne le renforcement de la coopération interservices.

- Suite aux résultats du baromètre social, des espaces de discussion sur le travail (EDT) ont été expérimentés en 2025 et seront pleinement intégrés au management en 2026.

### ***Adapter notre organisation aux enjeux***

L'année 2025 a vu la restructuration de deux activités majeures :

- D'une part, conformément au projet stratégique « RIVP 2032 », la RIVP a créé un pôle sinistre afin d'améliorer la gestion des sinistres qui restait jusqu'alors un motif d'insatisfaction tant pour les collaborateurs que pour les locataires. Désormais, la gestion des sinistres est assurée par un pôle composé de 2 personnes dans chacune des directions territoriales.
- D'autre part, la réorganisation des équipes de maîtrise d'ouvrage de la Direction du Patrimoine qui avait débuté en 2024 s'est finalisée cette année. Cette réorganisation a permis de clarifier le périmètre de chacune des équipes ainsi que d'harmoniser les pratiques entre les équipes de maîtrise d'ouvrage dédiées aux travaux sur le patrimoine existant en les réunissant dans une même direction.

### ***Un dialogue social soutenu***

- Les accords signés en 2025 : organisation du temps de travail des gardiens, avenant à l'accord Compétences et carrières, avenant à l'accord d'intéressement pour 2025.

### ***Modernisation du système d'information***

- L'outil de gestion des factures CHORUS PRO a été déployé pour les activités de la gérance et de la maîtrise d'ouvrage, permettant de dématérialiser et de fluidifier l'exploitation des factures.

## 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 :

- 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 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 :

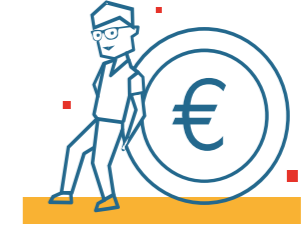
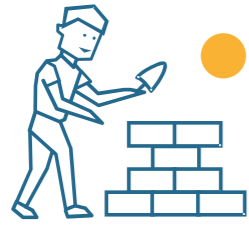
- Atteindre les objectifs réglementaires en matière d'accueil des publics à bas revenus et prioritaires
- Systématiser l'accompagnement des nouveaux entrants en situation de fragilités socio-économiques
- Mettre en œuvre un plan ambitieux de réduction de l'indisponibilité
- Améliorer l'accès aux droits 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 : > 1 323 collaborateurs et collaboratrices  
> 14 000 heures de formation réalisées

Nos finances : > 742 M€ de chiffre d'affaire  
> 10,58% d'autofinancement / loyers perçus

Information et système d'information : > Plus de 220 000 appels locataires  
> Environ 100 000 interventions sur le patrimoine

**Nos locataires :**  
 > Plus de 55 000 ménages et 130 000 personnes logées  
 > Trois amicales de locataires au conseil d'administration : SLC-CSF, CNL, CLCV

**Nos énergies :**

Electricité	38%
Gaz	40%
CPCU	22%

> 100 % d'électricité renouvelable pour les parties communes

**Notre patrimoine :**  
 > Plus de 58 000 logements  
 > 79 % conventionnés  
 > Près de 3 900 commerces  
 > 524 683 m<sup>2</sup> de locaux professionnels (tous locaux confondus)

**Notre territoire :**  
 > 99 % des logements sont situés à Paris  
 > 79,74 % d'actionariat 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 2 500 attributions / an

**Maitrise des charges :**  
 > Environ 35 M€ de travaux d'économies d'énergies annuels

**Amélioration du patrimoine :**  
 > Plan Stratégique du Patrimoine : 1,1 Md€ investis sur 10 ans  
 > 1 398 logements adaptés au handicap et au vieillissement

**Construction et développement :**  
 > 100% de jury de concours pour les constructions nouvelles  
 > Hors charges foncières :

Prêts	60%
Fonds propres	7%
Subventions	33%
Honoraires	20%
Travaux	80%

**Partenariats :**  
 > Près de 200 associations financées pour environ 300 projets de développement social

**Développement économique :**  
 > Près de 1M€ pour les entreprises d'insertion

**Qualité :**  
 > Plus de 30 000 abonnés sur les réseaux sociaux  
 > Un taux de décroché d'environ 78 % et une réponse immédiate apportée par notre Service des Relations Locataires à 64 % des appels répondus

NOS RÉALISATIONS

> Organisation du 1<sup>er</sup> forum des associations de locataires réunissant une centaine de bénévoles locataires  
 > Création d'un pôle sinistre dans chacune de nos directions territoriales pour assurer une gestion efficace des sinistres  
 > Plus de 1 000 locataires appelés dans le cadre de la démarche d'accès aux droits

> Déploiement d'un plan vélo visant à favoriser la pratique cyclable et améliorer les locaux vélos de nos résidences  
 > Création d'un poste spécialisé dans les problématiques structurelles de nos bâtiments  
 > 807 logements livrés réhabilités énergétiquement

> Obtention du label Espace de Vie Sociale pour notre local d'activité le Lab'Chapelle  
 > 82,7% de satisfaction des locataires  
 > 4 forums d'accueil des nouveaux locataires, 8 chantiers éducatifs et 1 nouvelle cohabitation intergénérationnelle dans le cadre des projets de territoire

> Déploiement du nouvel Espace Locataire et de son application mobile  
 > De nouvelles formations portant sur la gestion des situations de violence et la communication non-violente ont été déployées

> Adhésion à la Charte « Stop au sexisme ordinaire en entreprise »  
 > Structuration d'une cellule de prévention des risques au travail avec l'arrivée d'une psychologue du travail et d'une assistante sociale du travail

**Nous créons de la valeur :**

- 2,5 jours de formation par salarié en moyenne par an
- Bénéfice net : 19,5M€
- Enveloppe d'intéressement provisionnée : 5 M€





# Maitriser nos risques



## Nos parties prenantes

Les parties prenantes avec lesquelles nous maintenons un dialogue soutenu sont :

- Les locataires ainsi que leurs représentants
- Le territoire, composé de la municipalité et des mairies d'arrondissement, des élus locaux et des services de la Ville
- Nos principaux fournisseurs
- L'actionnariat, majoritairement composé de la Ville de Paris
- Nos collaborateurs ainsi que leurs représentants

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

### ***Nos mécanismes de dialogue et de concertation :***

- **Enquêtes de satisfaction annuelles** auprès des locataires habitants, mais aussi commerces en pieds d'immeubles et professionnels locataires de notre immobilier d'entreprise
- **Conseil de concertation locative** : il est composé de locataires de la RIVP désignés par les 6 organisations de locataires et se réunit au minimum trois fois par an, auquel s'ajoutent les groupes de travail thématiques mis en place au fur et à mesure que l'actualité le justifie.
- **Revue d'activités** : a minima une fois par an, une revue d'activité est organisée avec chacun des prestataires titulaires de nos marchés.
- **Fiche de non-conformité** : cet outil de suivi partagé avec les fournisseurs permet de suivre les dysfonctionnements dans le cadre des marchés
- **Projets de territoires** : collaboration avec les acteurs locaux (mairies d'arrondissement, associations, EBE...) pour développer des partenariats au service de nos locataires et des territoires selon le découpage territorial de la RIVP.
- **Baromètre social** : des baromètres sociaux sont réalisés en tant que de besoin. Le dernier a été conduit en 2025.
- **Instances internes de dialogue social** : Comité Social et Economique (CSE), CSSCT.

En complément de ces instances et mécanismes récurrents, d'autres espaces de dialogue ont été déployés en 2025 :

- **Forum des associations de locataires**, réunissant les représentants de locataires siégeant au CCL, les associations et groupements de locataires, qui a permis de mettre en lumière les initiatives portées par ces associations et de lancer une réflexion sur le rôle de trait d'union des représentants des locataires.
- **Séminaire conjoint entreprises – Direction du patrimoine**, qui réunissait nos principales entreprises d'entretien du patrimoine avec l'objectif de partager les réussites et axes d'amélioration en matière de qualité de service, RSE et relation RIVP-fournisseurs.

Ces instances de dialogue sont des outils au service de la circulation de l'information et de de l'amélioration de la qualité de service proposée à nos locataires. En complément, ces instances de dialogue nous permettent d'améliorer notre compréhension des enjeux rencontrés par nos parties prenantes, ainsi que de renforcer nos relations partenariales.

## Comprendre et intégrer les enjeux de nos parties prenantes dans notre stratégie

Dans le cadre de l'évaluation de double matérialité conduite en 2024, nous avons consulté nos parties prenantes principales afin de comprendre leurs enjeux prioritaires en matière de durabilité :

- Nous avons conduit une enquête auprès de plus de 30 fournisseurs représentatifs par les typologies d'activités et le montant de chiffre d'affaires confié.
- Des consultations ont été organisées auprès des instances représentatives suivantes :
  - o Conseil de concertation locative,
  - o Comité technique en vue du conseil d'administration (actionnariat),
  - o Conseil Economique et Social (CSE).

Les attentes prioritaires de nos parties-prenantes	Enjeu matériel ?
Santé, sécurité et confort thermique des locataires, y compris confort d'été	Oui
Santé et sécurité au travail des collaborateurs	Oui
Satisfaction des locataires	Oui
Gestion de la relation RIVP-fournisseurs et délais de paiement adaptés	Oui
Risque d'inaction face au changement climatique et de rénovations thermiques trop peu efficaces, ne permettant pas, notamment, de limiter les factures énergétiques des locataires	Oui
Rôle de la RIVP dans le dynamisme de l'économie locale et pour l'insertion par l'emploi	Oui

La RIVP a intégré les enjeux prioritaires de ses parties prenantes comme critère supplémentaire de décision dans la cotation des impacts, risques et opportunités dans le cadre de son évaluation de double matérialité. Ces retours ont également permis d'améliorer la cohérence de certains enjeux et leurs formulations.

L'évaluation de double matérialité, intégrant les enjeux prioritaires de nos parties prenantes, est présentée dans la section ci-après.

Cette analyse, conduite en 2024, s'inscrit dans une démarche d'élaboration progressive d'un rapport de durabilité conforme à la Directive européenne relative à la publication d'informations de durabilité à horizon 2027.

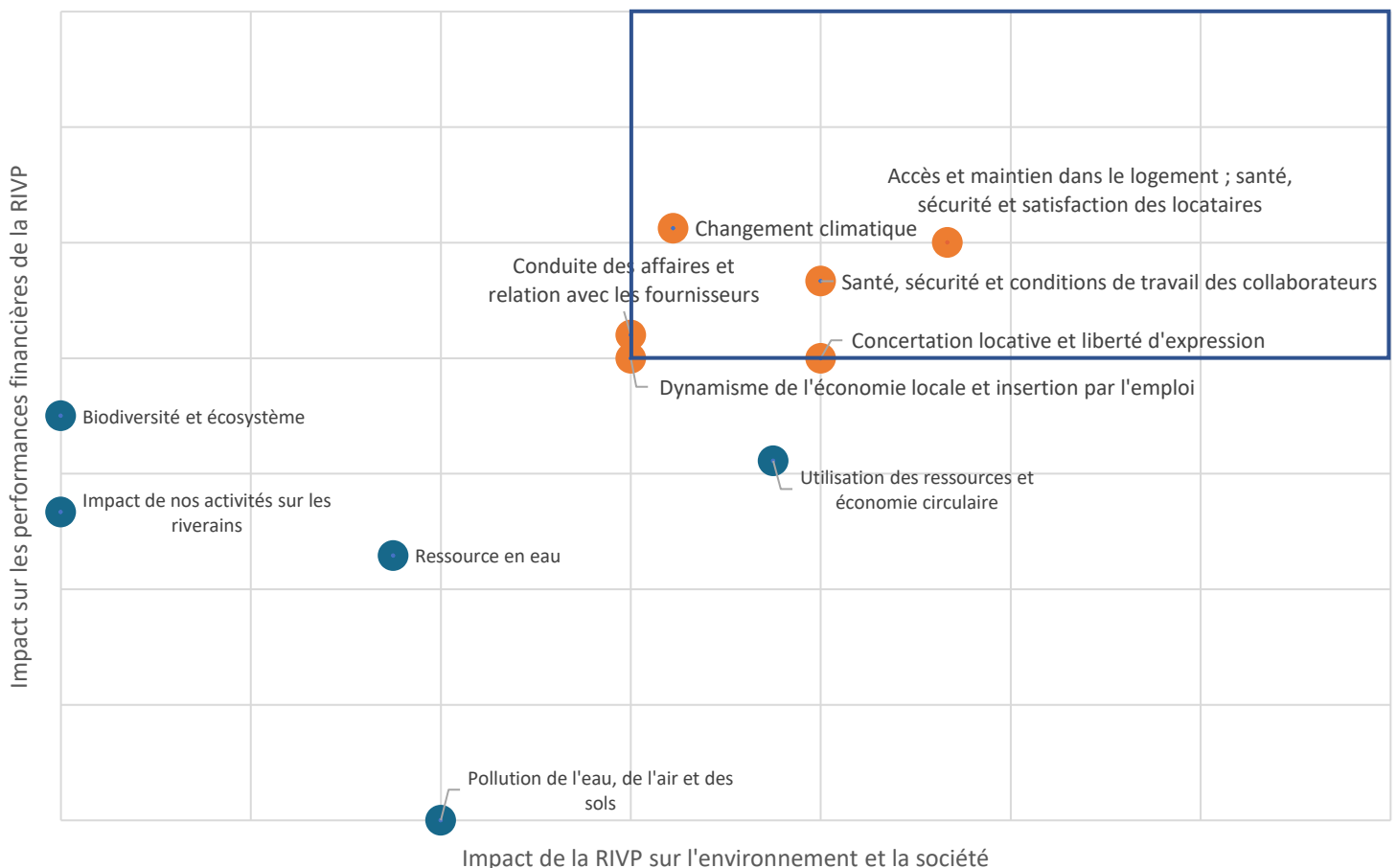
### Notre matrice de double matérialité

Après avoir identifié l'ensemble des enjeux de durabilité relatifs à notre activité en consultant nos parties prenantes internes et externes, nous avons pu établir une cotation et hiérarchiser nos impacts, risques et opportunités. Les résultats, synthétisés dans la matrice ci-dessous, permettent d'établir la matérialité, à savoir le caractère vérifiable et tangible, des activités de notre entreprise et de leurs impacts sur l'environnement et la société.

L'évaluation a porté sur deux types de matérialité :

- **La matérialité d'impact** : nous avons étudié les activités de l'entreprise (incluant sa chaîne de valeur) qui ont ou sont susceptibles d'avoir un impact substantiel sur l'environnement et la société.
- **La matérialité financière** : nous avons étudié les enjeux sociétaux et environnementaux qui sont susceptibles d'avoir ou ont un impact substantiel sur le développement et les performances économiques de l'entreprise.

Sont étudiés les impacts positifs et négatifs de l'activité de l'entreprise, ainsi que les effets financiers positifs (opportunités) et négatifs (risques), qu'ils soient actuels ou potentiels.



#### ● Les enjeux identifiés comme matériels

Leur cotation financière et d'impact est égale ou supérieure à 2, sur une échelle de 1 à 5.

#### ● Les enjeux identifiés comme importants pour la RIVP mais non matériels

Ces enjeux sont non matériels mais restent importants pour la RIVP. Ils ne font pas l'objet d'un reporting dans le cadre du rapport de durabilité.

Synthèse : panorama de nos impacts, risques et opportunités

Nos enjeux	Nos impacts positifs et négatifs	Nos risques et opportunités	Standards thématiques
<p>Accompagner les publics fragiles</p> <p>Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes</p> <p>Veiller à la qualité des prestations externalisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à l'avancée du droit au logement sur le territoire parisien, en garantissant l'accès et le maintien dans le logement ainsi que l'accès aux commodités pour les locataires</li> <li>- Accompagner les locataires fragiles, âgées ou en situation de handicap</li> <li>- Atteintes à la santé, sécurité et tranquillité résidentielle des locataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque lié à la vacance des logements entraînant un impact social moindre et une moindre capacité d'autofinancement</li> <li>- Risques d'impayés entraînant des pertes financières pour la société</li> <li>- Faible satisfaction des locataires entraînant un risque d'image pour la RIVP</li> <li>- Risque d'atteinte à la santé et la sécurité des locataires</li> </ul>	<p>S4 – consommateurs et utilisateurs finaux</p>
<p>Maintenir les conditions du dialogue avec les parties prenantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concertation locative favorisant l'accès des locataires à l'information et à la liberté d'expression</li> </ul>		<p>Spécifique à l'entreprise</p>
<p>Respecter nos ambitions environnementales et bas carbone</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissions de GES causées par les activités de la RIVP</li> <li>- Consommation énergétique du parc immobilier de la RIVP impactant le dérèglement climatique</li> <li>- Augmentation de l'inconfort thermique en cas d'inaction en matière de confort thermique d'été et d'hiver</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque de non atteinte des objectifs réglementaires de rénovation des logements et de réduction des émissions de GES</li> </ul>	<p>E1 – Changement climatique</p>
<p>Recruter des collaborateurs de bon niveau et les fidéliser</p> <p>Assurer santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacts sur la santé et sécurité des collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque de vacance élevée sur un poste ouvert affectant la qualité de service et la productivité</li> <li>- Formation insuffisante des collaborateurs</li> <li>- Risque de discrimination, non inclusion des personnes en situations de handicap et de manque de diversité parmi les collaborateurs</li> </ul>	<p>S1 – Effectifs de l'entreprise</p>
<p>Garantir la loyauté des pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Défaillance potentielle dans la gestion d'une relation avec un fournisseur, incluant délais de paiement non respectés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque de corruption, de pot de vin ou d'évasion fiscale entraînant une perte de réputation et des sanctions réglementaires</li> </ul>	<p>G1 – Conduite des affaires</p>
<p>Respecter santé et sécurité des parties prenantes externes</p> <p>Maintenir les conditions de dialogue avec les parties-prenantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation au dynamisme de l'économie locale via une activité génératrice d'emplois notamment en insertion professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque d'atteinte à la santé et la sécurité des travailleurs sur le chantier lors de constructions</li> </ul>	<p>S2 – Travailleurs dans la chaîne de valeur</p>

Nos principaux risques et enjeux de durabilité sont regroupés par chapitre 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 2024, le fichier des demandeurs pour Paris comptait 292 000 ménages dont la moitié résidant déjà à Paris. Environ 65% 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 58 360 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 2025

Production : Livrer 100% des opérations prévues en livraison 2025

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<sup>er</sup> quartile ou relogés dans le cadre d'un NPNRU

Accompagnement : En 2025, l'indicateur portant sur l'accompagnement des publics fragiles est en cours d'élaboration.

## 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 répartissent 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 2025, ce sont 1 976 logements qui sont financés, dont 1 852 situés à Paris.

### 2) Lutter contre la vacance des logements

Le taux de vacance, élevé au deuxième semestre 2021, a baissé jusqu'en 2023, avant de connaître de nouvelles augmentations en 2024 et 2025. La maîtrise du taux de vacance a fait l'objet d'un indicateur de l'accord d'intéressement avec un objectif à 1% depuis 2022. 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 2025, le taux de vacance habitations atteint 1,10 %.

### **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 eux de multiples objectifs et qui visent des bénéficiaires différents. 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 2<sup>nd</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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 a structuré sa filière attributions tel que suivant :

- 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 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<sup>er</sup> quartile.

En 2025, la Charte d'attributions de logements a été revue et clarifiée. Elle est disponible sur le site de la RIVP et permet de rendre plus transparent le processus d'attributions de logements.

### **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 collégalement, les propositions d'échanges faites aux locataires RIVP.

La RIVP a en outre défini fin 2023 sa stratégie dite EOL (Examen de l'Occupation des Logements). La 1<sup>ère</sup> CAL-volet EOL a eu lieu en mars 2024 et a permis de passer en revue 428 situations de locataires justifiant d'une problématique d'occupation de leur logement.

La RIVP a pris l'engagement de faire une proposition de logement ciblée à 149 locataires d'ici la prochaine enquête OPS et d'enclencher le volet coercitif avec perte de maintien dans les lieux pour 16 locataires.

A fin décembre 2025, 95 locataires avaient reçu une proposition de logement et 43% ont été acceptées : le taux d'acceptation reste plus faible que la moyenne RIVP sur le volet EOL et on constate qu'il est particulièrement bas de la part des locataires en situation de sous-occupation (30%) alors qu'il est de 68% pour les cas de sur-occupation.

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

La RIVP applique 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<sup>er</sup> 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 Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) dont la finalité est l'accompagnement des besoins de relogements. Par ailleurs, cette structuration a été complétée en par le recrutement depuis 2021 de responsables de Développement Social Urbain, désormais au nombre de 7.

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.
- 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, visent 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.

En 2025, ce sont près de 1 400 travaux d'adaptation des logements qui ont été réalisés.

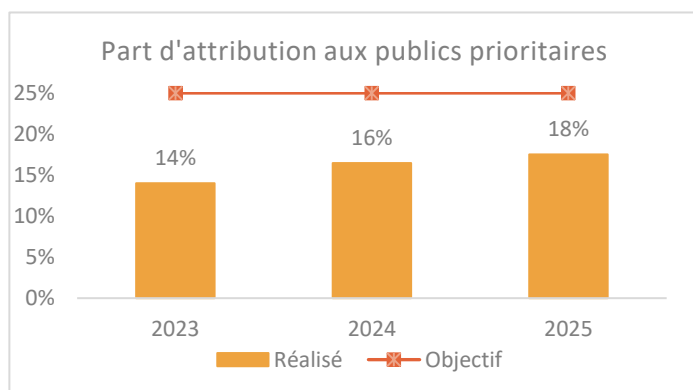
Dans le cadre de son projet stratégique, la RIVP a décidé de renforcer ses engagements en la matière : 50 % de logements accessibles d'ici 2026 ; 20% de résidences séniorisées d'ici 2032 pour maximiser les efforts sur les immeubles ne pouvant être rendus accessibles et 15% de logements adaptés d'ici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



40 % du parc de la RIVP a un régime juridique assimilé PLS, non adapté aux ménages relevant du premier quartile. Compte tenu des taux de rotation plus faibles sur les régimes PLAI/PLUS, en 2025, 48% des attributions suivies de baux signés HQPV correspondaient à des logements assimilés PLS. la part de ménage Q1 s'élève à 21,5% sur le parc parisien HQPV conventionné relevant du PLAI/PLUS.

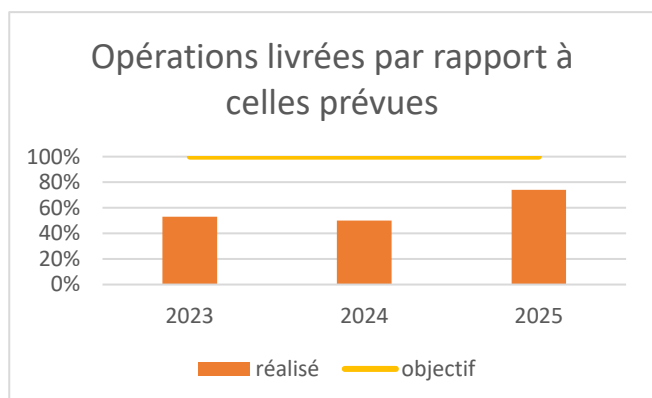
Le taux d'atteinte de l'objectif pour 2024 est de **70%**, en constante progression depuis 2023.

### Accompagnement des publics fragiles :

En 2025, l'indicateur portant sur l'accompagnement des publics fragiles est en cours de refonte.

### Pourcentage des opérations livrées par rapport à celles prévues

Dans le cadre de son accord d'intéressement, la RIVP s'est engagée à livrer 23 opérations nouvelles sur l'année 2025. **74%** des opérations prévues ont été livrées.



Taux de réalisation selon résultats	
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

En complément des livraisons d'opérations nouvelles, l'intéressement portait cette année sur les livraisons d'opérations de réhabilitations dites Plans Climats. Le taux de réalisation des livraisons Plans Climats et offres nouvelles est de **81%**.

### Réduction de la vacance des logements

L'objectif pour l'année 2025 était d'atteindre un taux de vacance inférieur à 1% parmi l'ensemble des logements disponibles au 31/12/2025. Le résultat constaté en 2024 est de **1,10%**. Selon l'échelle d'atteinte retenue ci-dessous, cela représente un taux d'atteinte de l'objectif de **75%**.

Taux de réalisation selon résultats (échelle de l'intéressement)	
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 2025

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 en commission d'attribution.

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

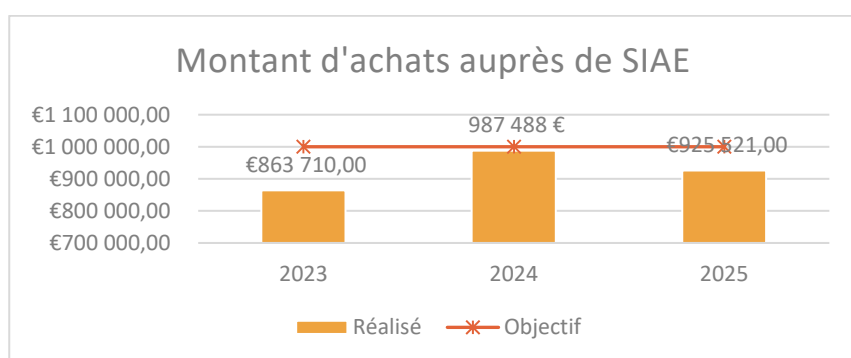
Pour l'exercice 2025, grâce à ses marchés, la RIVP a généré **plus de 59 908 heures** d'insertion et elle a engagé 925 521 € HT dans des achats auprès de Structures d'insertion par l'activité économique.

En outre, pour l'exercice 2025, ce sont **59%** des marchés attribués en CAO (Commission d'appels d'offres) qui l'ont été en se fondant pour partie sur des critères de sélection environnementaux et sociaux. A titre de comparaison, c'était 52% en 2024.

## 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 **93%** avec 925 521 € 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.

Le taux de réalisation de l'objectif de 150 rencontres en pied d'immeuble, fixé par ailleurs dans notre projet stratégique RIVP 2032, est de **100%** avec la tenue de **155** rencontres de locataires en pied d'immeubles en 2025.

### 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, dont le renouvellement est prévu en 2026.

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. Maîtriser 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 sur les modes de gestions) et augmenter la biodiversité (végétalisation, désimperméabilisation).

### Objectifs 2025

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

Adaptation au changement climatique : Equiper 600 nouveaux logements d'occupants

Efficacité énergétique : Avec le renouvellement du calcul en 2025 des étiquettes énergétiques de nos logements, l'ancien indicateur relatif à l'avancée de la réhabilitation des logements en F & G est caduque (la trajectoire de rénovation étant faussée par les nouvelles étiquettes). Un nouvel indicateur est en cours d'élaboration.

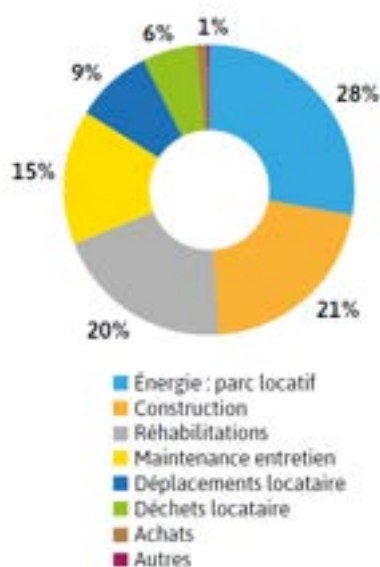
## Plan d'actions et moyens mis en œuvre

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 qui succède à deux générations de PSP (2005 et 2010) sera actualisé en 2026. 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 et sera également renouvelée en 2026.

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 <sub>2</sub> 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
<b>RIVP</b>	<b>266 023</b>

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 2017-2025 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 élaboré un Plan Vélo en 2025, qui s'appuie sur les 2 axes suivants :

- Amélioration des locaux à disposition des locataires (création, agrandissement, amélioration)
- Accompagnement à la pratique du vélo, par le biais d'ateliers d'apprentissage à la pratique du vélo et par un dispositif de récupération, remise en état et don des vélos abandonnés en s'appuyant sur des associations partenaires

Par ailleurs, [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.

Usages de l'énergie - En complément des actions de travaux et rénovation du bâti et des équipements, la RIVP a déployé auprès des locataires volontaires des solutions intelligentes de pilotage de l'énergie et d'effacement, en s'appuyant notamment sur un partenariat conclu avec Elax qui propose des boîtiers de pilotage des chauffe-eaux individuels. Plus de 6 000 ménages ont été équipés, ce qui leur permet de réduire leur facture d'électricité de 100 € par an en moyenne, et de réduire la consommation du chauffe-eau d'environ 28%.

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 a été concluant. Fort des conclusions issues de ces 12 opérations test, un accord-cadre a été passé afin d'outiller les chargés d'opération pour la réalisation de diagnostics PEMD poussés, ce qui permet d'identifier les gisements et de favoriser leur réemploi.

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, qui se poursuivent en 2025.

Vecteurs énergétiques - Avec le partenariat conclu 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, 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. Suite à l'identification des logements les plus exposés au risque d'inconfort, 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 2025, cette campagne de pose se poursuit et a permis d'équiper 868 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.

Un partenariat de recherche avec le CSTB a donné lieu à une analyse prospective des risques sanitaires liés aux vagues de chaleur dans le cadre du changement climatique. Les travaux se poursuivent afin d'identifier des solutions complémentaires à celles déployées actuellement pour adapter les logements les plus exposés.

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 m<sup>2</sup> d'espaces végétalisés par locataire (l'OMS recommande 12 m<sup>2</sup> 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 2023, la RIVP a mis à disposition de ses équipes un webinaire portant sur la gestion écologique.

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, 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 m<sup>2</sup>). Dans ce cadre, un marché 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

## Réalisations 2025

En 2025, ce sont **2 780 m<sup>2</sup>** de toitures terrasses qui ont été végétalisées. Au total, depuis 2023, 31 300 m<sup>2</sup> de toitures terrasses ont été végétalisées.

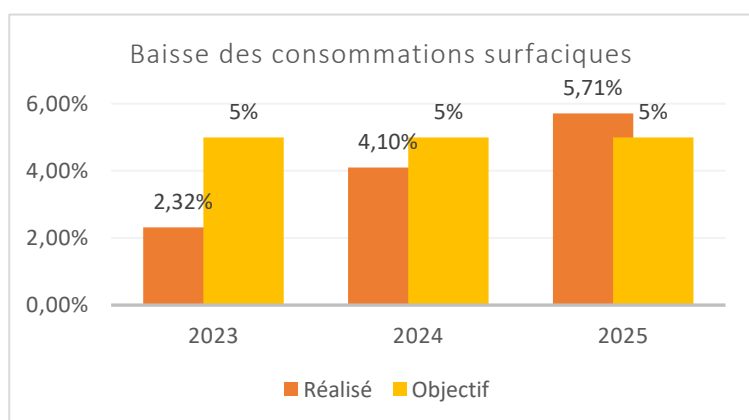
**807 logements** ont été livrés en 2025 dans le cadre d'opérations Plan Climat visant la rénovation énergétique de notre patrimoine.

## Indicateurs clefs de performance

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

Avec la mise en place de la cartographie énergétique via l'outil de suivi Deepki, 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. Le périmètre est stabilisé sur celui de 2020.



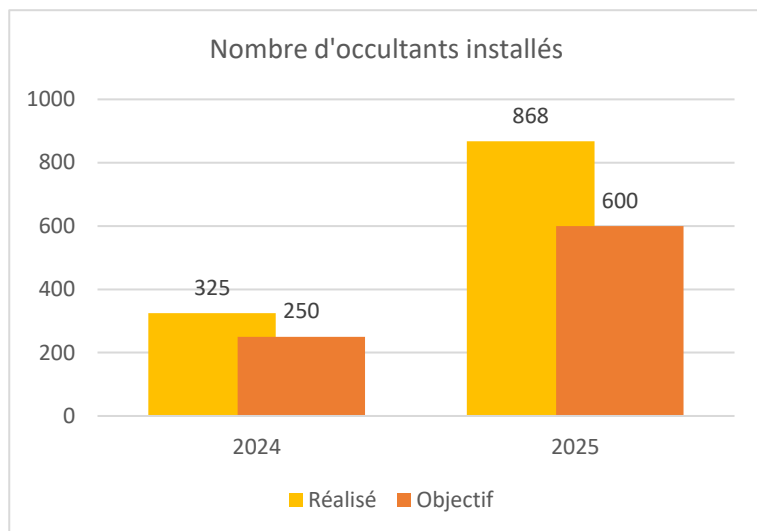
Taux de réalisation selon résultats (échelle de l'intéressement)	
Si >= 5%	100%
si >= 4% et < 5%	75%
Si >= 3% et <4%	50%
Si >=2% et <3%	25%
Si <2%	0%

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

## 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 2025 fixé à **600** logements a largement été dépassé avec **868 logements** équipés et un taux de réalisation de **100%**.



Taux de réalisation selon résultats (échelle de l'intéressement)	
Si $\geq$ 600	100%
si $\geq$ 75% et $<$ 100%	75%
Si $\geq$ 50% et $<$ 75%	50%
Si $\geq$ 25% et $<$ 50%	25%
Si $<$ 25%	0%

### 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 2025

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

Recrutement : Maintenir un délai moyen de vacance de postes raisonnable pour les métiers pour lesquels la vacance de poste nuit le plus à la continuité et la qualité de service, à savoir les gardiens, Responsables techniques de secteurs et conseillers locataires.

### 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 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 onboarding, 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 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

### Vacance de postes :

Limiter la vacance de postes et anticiper les départs pour faciliter la prise en main des nouveaux arrivants sur des métiers clefs de la proximité et de la relation locataires permet de renforcer la qualité et la continuité de service.

Un objectif est en cours de définition pour l'année 2026. En 2025, le délai moyen de vacance de poste sur les métiers de gardiens, RTS et conseillers locataires atteint **63,7** jours, réparti comme suivant :

- Gardiens : 69,4 jours
- RTS : 57,1 jours
- Conseillers locataires : 63,7 jours

### 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 **72%** en 2025, avec un résultat de **72%**. Ainsi, le taux de réalisation de cet objectif en 2025 est de **100%**.

## 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 ;
- maîtriser 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 (dont agressions) inférieur à 1,31%.

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 2025

Accident de travail : maintenir un taux d'absence liés à des accidents de travail inférieur à 1,31%.

## 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 : 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) 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 :

- Réduction de la pénibilité liée aux postures :
  - 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.
  - 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 microfibrés. A partir de 2023, tous les gardiens volontaires peuvent mettre en place ces nouvelles techniques de nettoyage.
  - En 2025, la RIVP a réalisé une enquête auprès de 500 gardiens d'immeubles pour identifier les difficultés techniques sur les immeubles mais également leur propre ressenti en la matière.

Pour adapter les postes de travail des gardiens, des visites de pénibilité ont été lancées en 2024 et la démarche se poursuit 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).

L'ensemble des actions en matière de prévention et de réduction des risques sont formalisées dans le cadre d'un programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIPACT) qui porte sur deux axes :

- Les engagements matériels liés aux investissements : outils, équipements visant la réduction de la pénibilité et la sureté des collaborateurs
- Le programme de formations

Le PAPRIPACT sera renouvelés tous les deux ans.

Par ailleurs, en matière de sureté des collaborateurs, deux outils sont principalement déployés :

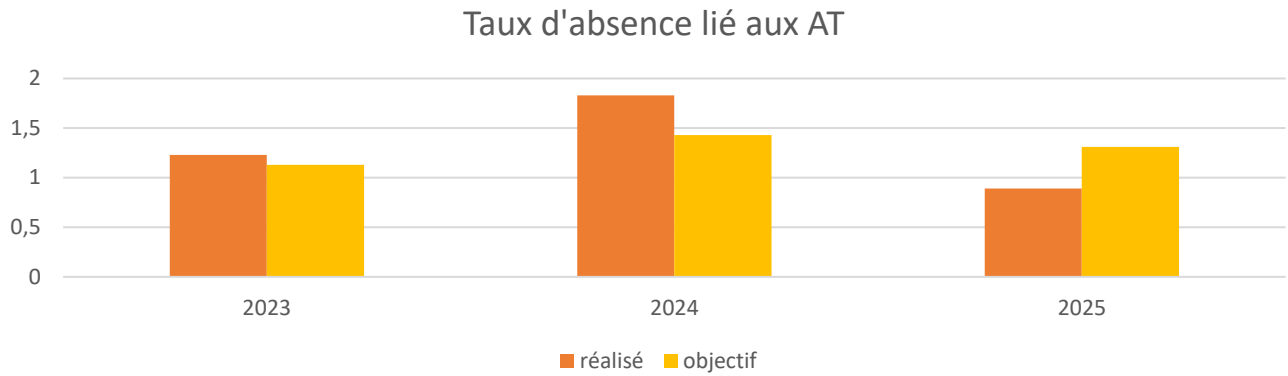
- L'observatoire des incivilités permettant de les recenser et de suivre les actions réalisées suite aux incivilités déclarées
- La mise à disposition d'une application mobile de protection et d'alerte auprès des gardiens volontaires, WARY ME, qui, s'il est activé, réalise un enregistrement de l'environnement sonore et envoie simultanément une alerte à un centre d'appel lorsqu'il est déclenché.

Finalement, cette politique de santé au travail se décline sur l'ensemble des risques professionnels, physiques et psycho-sociaux, avec la constitution en 2025 d'une cellule de prévention des risques composée du responsable HSE et de deux nouvelles collaboratrices, une psychologue du travail et une assistante sociale du travail. La structuration d'une politique de prévention des risques psycho-sociaux est en cours.

En outre, la cellule de prévention vise à accompagner les collaborateurs afin de proposer des solutions au cas par cas pour prévenir la désinsertion professionnelle, adapter les postes des salariés en restriction et proposer des solutions afin de prévenir et éviter les inaptitudes de travail.

## 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 **100%**, avec un objectif fixé à **1,31%** et un taux d'absence en 2025 qui s'élève à **0,89%**.

### 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 2025

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 **89%**, signifiant que **89%** 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 2025

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'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 2025, la satisfaction concernant les interventions techniques reste stable par rapport à l'année précédente et se situe à 67.6%.

***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 99 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 2025, le ratio nombre logements / gardiens (logés et non logés) s'établit à environ 99 (contre 98 en 2024).

Le ratio nombre logements / (RTS + chargées de patrimoine) s'établit à environ 803 en 2025, contre 810 pour 2024.

## 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.

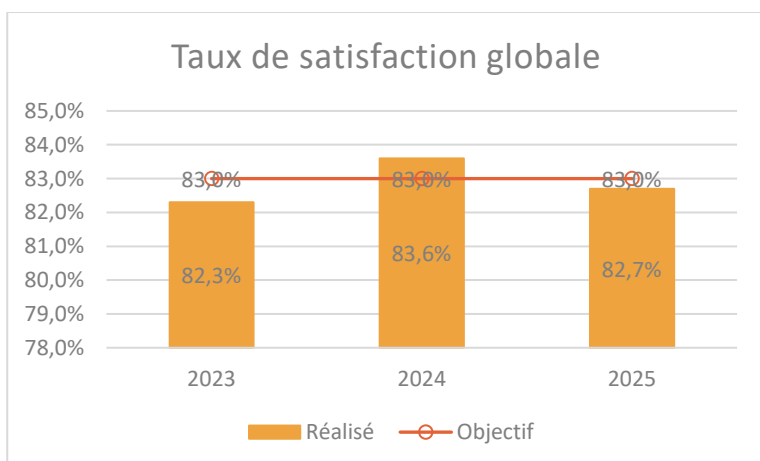
En 2023, la RIVP a pérennisé le serveur vocal interactif, expérimenté en 2022, qui contribue à améliorer l'expérience locataire en pré-qualifiant la demande ainsi qu'à faire monter en compétence les nouveaux conseillers locataires. Le serveur vocal a été enrichi cette année d'un nouveau choix à destination 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 **90%**.

### 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.

### Objectif 2025

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 (référents 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)

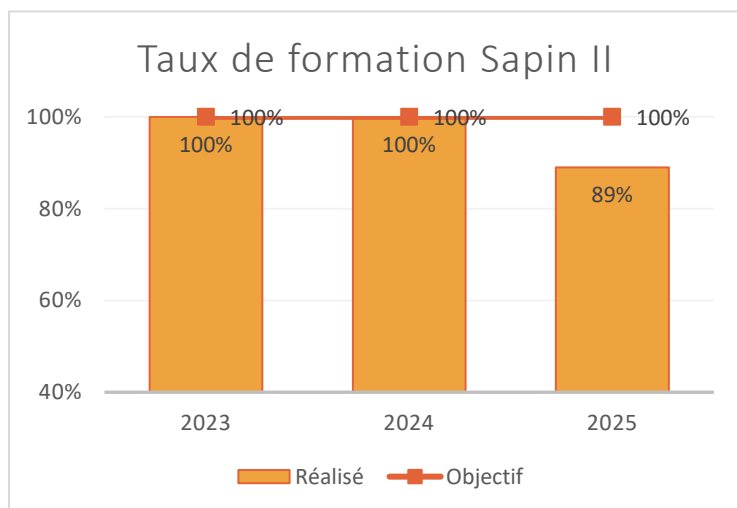
Mise en place à compter du 1<sup>er</sup> décembre de contrôles approfondis pour nos tiers sensibles, titulaires marchés travaux > 500 K€/an, sociétés de sécurité et de nettoyage avec une cotation du risque en matière de personnes politiquement exposées, de sanctions judiciaires et de presse négative.

En 2021, la RIVP a travaillé à la consolidation des dispositifs existants à la RIVP en vue de se conformer au 4<sup>ème</sup> 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, de **100 %** des personnes nouvellement arrivées formées.



Le taux d'atteinte de l'objectif pour 2025 est de **89%**.

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 2025 a été marquée par :

- Le premier forum des Associations de locataires, qui a réuni plus de 90 bénévoles d'associations
- Le baromètre social, dont le dernier en date remontait à 2019, et qui a permis de confirmer un climat social global positif et de dégager des leviers d'amélioration pour l'entreprise.

Par ailleurs, l'année 2025 a été une année de reporting volontaire permettant de démarrer la transition vers la constitution d'un rapport de durabilité conforme à la CSRD et de proposer une première restitution de l'analyse des impacts, risques et opportunités de l'entreprise réalisée entre 2024 et 2025.

Vous trouverez, ci-dessous, un tableau synthétisant, pour les risques prioritaires, les indicateurs clefs de performance pour l'exercice 2025.

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 enjeux	KPI	Objectif	Valeur KPI	Taux d'atteinte, selon échelle	Dynamique	
		2025	2025	2025	2023-2024	2024-2025
Attributions inadéquates vis-à-vis de la demande	Attribution publique 1er quartile et relogement	25%	17.5%	70%	8%	6.38%
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)	<b>Pourcentage des opérations livrées par rapport à celles prévues</b>	100%	74%	75%	-6%	48%
Augmentation et dérive de la vacance de logements	<b>Taux de vacance</b>	1%	1,10%	75%	8%	6.80%
Précarisation des locataires et ruptures de parcours	<b>En cours d'élaboration</b>	so	so	so	so	so
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	1,31%	0.86%	100%	49%	-53,01%
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	155	100%	so	-15%
Rupture du dialogue avec l'actionnariat et le territoire	Montant des achats auprès des SIAE	1 000 000 €	925 521 €	93%	10%	-6.28%
Vacance de longue durée sur des postes	<b>Durée moyenne de vacance de poste</b>	so (en cours d'élaboration)	63.7	so	so	so
Pertes de talent	Taux d'accès à la formation	72%	72%	100%	-16%	9,09%
Inaction en terme d'efficacité énergétique	<b>Changement d'indicateur – en cours d'élaboration</b>	so	so	so	so	so
Inaction en terme d'impact environnemental global (carbone, résilience, pollutions, santé environnementale, gestion des déchets, économie circulaire, etc) et d'atténuation du changement climatique	<b>Pourcentage de baisse de consommation du chauffage et ECS collectifs</b>	5%	5.71%	100%	77%	39.27%
Inaction en terme d'anticipation du changement climatique et d'effondrement de la biodiversité	<b>Nombre d'occultants installés</b>	600	868	100%	so	167%
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%	89%	89%	21.95%	-11%
Défaillance des fournisseurs ou de la qualité de leurs prestations dans l'activité de construction ou de gérance	<b>Taux de satisfaction locataires</b>	83%	82.7%	90%	1.58%	-1.08%