



2017
Aller plus loin

L'essentiel

RIVP

édito

L'année 2017 a été marquée par notre ambition d'aller plus loin dans nos performances sur l'ensemble de nos missions et dans la qualité de service envers nos locataires. **Le respect et l'amélioration continue des engagements que nous avons pris à cet effet ont été récompensés** puisque, pour la 2^e année consécutive, nous affichons nos meilleurs résultats aux enquêtes de satisfaction, avec un taux de satisfaction globale de 83 %. Aller plus loin, c'est aussi être plus proche de nos locataires sur le terrain avec le lancement réussi de notre premier budget participatif qui permet de réaliser 39 projets innovants, comme sur les réseaux sociaux où l'ouverture de notre compte Facebook consolide notre présence sur internet.

Aller plus loin, c'est aussi placer la barre très haut en matière de transition écologique dans nos opérations de construction et de réhabilitation. Deux immeubles livrés en 2017, boulevard Davout dans le 20^e et rue Stendhal dans le 19^e, constituent les 2 exemples les plus remarquables d'architecture durable, alliant esthétique et performances énergétiques. Ils sont emblématiques de cette ambition.

Aller plus loin, c'est encore et surtout pouvoir compter sur des collaborateurs motivés, engagés et très professionnels. C'est la raison pour laquelle nous avons déployé en 2017 d'importants plans de formation et développé de nouveaux outils digitaux pour optimiser leurs compétences.

Je voudrais enfin souligner notre montée en puissance dans l'accompagnement des start-ups et jeunes entreprises, au service de l'innovation et de la création des emplois de demain dans la capitale.

Cette politique ambitieuse nous mènera, j'en suis sûre, encore plus loin dans les années qui viennent.

Frédérique Calandra
Présidente de la RIVP

Chiffres clés

Satisfaction



83%
de locataires

Livraisons



515
logements

Attributions



2 617
logements

Habitations



61 084
dont 7967
logements-foyers

Logements financés



1 231

Résultats



575 M€
de chiffre d'affaires



248 M€
d'investissement
global



58,9 M€
de résultat net

Travaux



55,3 M€
Plan travaux



33,7 M€
Éco-performance



3,1 M€
Travaux d'adaptation
de logement

Collaborateurs



1 189

Contribution Agefiph



0 €

Formations



24 000
heures

Locaux d'activités et d'innovation



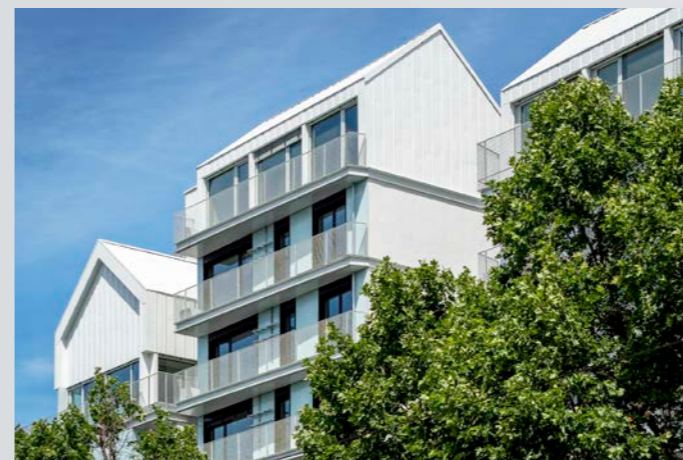
160 000 m²

Locaux professionnels



3 302 lots

Faits marquants



Construction du 56-62, boulevard Davout - Paris 20^e

Constitué de 68 logements sociaux, 51 parkings, 1 crèche associative, 1 local d'activité et 1 local associatif, ce projet s'installe dans un paysage hétérogène, sur la frange Est de Paris. Les panneaux solaires en toiture et un système de récupération de chaleur sur les eaux grises renforcent l'engagement "Plan Climat" de la RIVP. Ce bâtiment est d'ailleurs certifié H&E option performance.



Réhabilitation du 60, 66, 72, bd Mortier - Paris 20^e

Une réhabilitation de grande envergure pour 621 logements qui allie maîtrise des charges énergétiques et amélioration du cadre de vie de nos locataires. Tout est passé en revue : ravalement des façades, isolation et réfection des étanchéités des toits-terrasses, diverses réfections, mise en place d'un système de sécurité incendie et de désenfumage, mise en sécurité et conformité des installations électriques, amélioration des espaces de collecte tri sélectif...

Pépinière Paris Santé cochin

Paris Santé Cochin est la plus grande plateforme d'innovation en Europe spécialisée dans la santé et les biotechnologies. Gérée par la RIVP depuis 2007, une extension de 3 715 m² a vu le jour en 2017 pour un montant de 8,2 M€. Elle regroupe désormais 25 start-ups sur 7 000 m².



Budget participatif et Rencontres en pied d'immeubles

Expérimenté au printemps 2017 sur 10 groupes, il a fait naître 20 rencontres en pied d'immeuble, 10 réunions publiques et 10 ateliers de co-production avec la participation de 190 locataires. Résultats : 143 idées émises, 56 projets soumis au vote, 39 projets lauréats pour un budget de 190 000 €.

Être un bailleur social exemplaire

Avec 83 % de taux de satisfaction globale, la RIVP enregistre ses meilleurs résultats à l'enquête annuelle de satisfaction. Ils viennent récompenser nos efforts constants pour améliorer notre qualité de service. C'est le fruit de l'engagement et du professionnalisme de 1200 collaborateurs.

Promouvoir l'utilisation durable des ressources

Les différentes actions que nous menons auprès de nos locataires visent à la fois à **les sensibiliser aux enjeux écologiques et à lutter contre la précarité énergétique**. Nous avons ainsi participé en 2016 et 2017 au programme **Civigaz***, destiné à aider les foyers en situation de précarité énergétique à mieux maîtriser leurs consommations d'énergie et à veiller à la sécurité de leurs installations de gaz. Dans le même esprit, nous avons déployé depuis 2016 l'opération **LogisCité**, avec la collaboration de Croix-Rouge Insertion, pour sensibiliser les locataires sur leurs consommations d'eau et d'énergie.

Cette année, dans le cadre d'un projet inter bailleurs porté par l'association, **VoisinMalin**, nous avons lancé, pour une durée de deux ans, une **campagne d'initiation aux éco-gestes** liés au tri, à l'eau et à l'énergie auprès des locataires de 108 logements. Nous avons également offert à l'entreprise eGreen un territoire d'expérimentation pour son projet **Eco'O**, qui vise à mesurer l'efficacité des actions de sensibilisation sur la réduction des consommations d'eau.

* Programme lancé par le gouvernement avec GRDF et la Fondation Agir Contre l'Exclusion, dans le cadre du Service Civique pour la transition énergétique, le climat et la biodiversité.

Renforcer la communication de proximité

Avec l'ouverture d'un **compte Facebook** en 2017, qui compte déjà 500 abonnés majoritairement locataires, nous sommes désormais présents sur les réseaux sociaux majeurs (Twitter, Instagram...), montrant notre volonté de privilégier avec nos locataires et partenaires une **communication libre, directe et informative**.

Les contacts humains directs occupent aussi une place de choix, comme en témoignent les **Rencontres de la RIVP**, qui permettent aux locataires d'échanger librement avec nos collaborateurs en pied d'immeubles sur tous les sujets relatifs à la vie de leur habitation. Une trentaine de rencontres ont eu lieu sur divers thèmes (travaux, propreté des parties communes, économies d'énergie, gestion des charges...).

La communication écrite garde toute son importance, à travers le journal **Les Échos**, qui offre aux locataires une information complète sur nos activités et nos évolutions, et qui leur donne des conseils concrets, à l'instar des **fiches pratiques** que nous éditons régulièrement. Ces supports sont également consultables en ligne sur www.rivp.fr.

Intensifier le soutien aux projets de nos locataires

Depuis plusieurs années, nous finançons les projets associatifs qui contribuent à renforcer le lien social, la solidarité et le civisme autour d'activités artistiques, éducatives ou festives.

En mars 2017, nous avons lancé un **premier budget participatif**, avec la volonté de susciter une forte mobilisation des locataires et de donner une nouvelle ampleur financière à notre soutien. Le nombre de projets financés est ainsi passé de 27 en 2016 pour un montant de 70 884 € à **39 en 2017 pour un montant de 190 000 €**.

La nature des projets retenus montre que les locataires sont **sensibles à leur environnement naturel** (végétalisation, création de jardins, compostage...) et aux **actions de solidarité et de convivialité** (activités partagées, entraide et échanges, rencontres festives...).



Focus

En 2017, nous avons édité une **charte d'attribution des logements**, dans un souci de transparence sur nos orientations et pratiques en la matière.

Accompagner le vieillissement

Attentifs au phénomène de vieillissement de la population, qui concerne aussi nos locataires, nous avons lancé une **première campagne d'adaptation des logements sur des sites ciblés**. Notre objectif est d'**anticiper sur les futurs besoins de nos locataires en situation de vieillissement** afin qu'ils puissent **bénéficier du meilleur confort possible le plus longtemps possible**.

Parallèlement et depuis 2009, la RIVP réalise et prend à sa charge des **travaux d'adaptation des logements à la demande des personnes en situation de handicap et de vieillissement**. L'accessibilité des logements anciens, pour laquelle il n'existe aucune obligation légale, est également prise en compte, à chaque fois que des travaux sont techniquement possibles, notamment lors de réhabilitations.

Logements adaptés



356
pour 2,7 M€

Logements rendus accessibles



2215
pour 1 M€

Concevoir des programmes innovants

**L'innovation est pour nous
la voie privilégiée pour inscrire
nos réalisations dans le projet de
transformation urbaine de la Ville
de Paris, pour répondre aux impératifs
de la transition énergétique et
aux besoins de logements sociaux
et d'équipements publics dans
la capitale.**

Contribuer au renouvellement urbain parisien

De par la nature et la diversité de nos missions, nous concourons à la mutation urbanistique de la capitale, avec l'ambition d'être un acteur de progrès dans quatre domaines :

- **la qualité architecturale**, en laissant "carte blanche" à des architectes jeunes ou de grand renom pour concevoir un nouvel habitat durable, conciliant modernité et respect des lieux et de leur histoire ;
- **la mixité sociale**, grâce au développement de notre patrimoine sur tout le territoire parisien, avec une offre très diversifiée (logements familiaux, résidences pour étudiants et jeunes travailleurs, foyers d'hébergement...) qui favorise le brassage socio-culturel ;
- **le développement des équipements publics**, en incluant dans nos programmes la création de structures collectives (crèches, écoles, lieux culturels et sportifs ...) ;
- **la protection de la biodiversité**, en créant des jardins partagés et en participant, en tant que signataire de la « Charte 100 hectares », à la végétalisation de la ville. En 2017, nous avons végétalisé 1 786 m² de toitures et nous avons inauguré sur les terrasses de notre siège un jardin comestible, ce qui porte notre patrimoine vert à près de 35 000 m².

RÉHABILITATION

La rénovation thermique du groupe Stalingrad (19^e)

Démarrée en 2017, dans le cadre du Plan Climat, cette opération concerne un immeuble de 59 logements et nécessite d'importants travaux d'isolation des fenêtres et des façades rideau ainsi que le remplacement des chaudières à gaz individuelles. **Avec pour résultat un passage de l'étiquette E à l'étiquette C, ce qui équivaut à une réduction de plus de 65% par an de la consommation énergétique du bâtiment.**

Relever les défis de la transition énergétique

Résolument engagés dans une démarche de développement durable, nous concentrons nos efforts sur la réduction de nos consommations d'énergie et de nos émissions à de gaz à effet de serre :

- par l'amélioration de **l'efficacité énergétique** de notre patrimoine. En 2017, nous avons poursuivi notre programme de réhabilitation énergétique des bâtiments les plus énergivores avec l'objectif d'améliorer leur performance d'au moins deux étiquettes. Les opérations Plan Climat livrées vont permettre d'économiser par an 836 447 kWh et 176 681 kg d'équivalent CO₂ ;
- par le **strict respect des normes environnementales** : toutes nos opérations de construction et de réhabilitation s'inscrivent dans le cadre du Plan Climat et répondent aux exigences des certifications CERQUAL Habitat et Environnement ou NF Habitat HQE pour le neuf et NF Patrimoine Habitat et Environnement pour la réhabilitation ;
- par une **démarche d'éco-construction**, en privilégiant l'utilisation de matériaux à faible impact sur l'environnement, comme le béton de chanvre pour l'isolation ou le bois pour la construction et le recours aux énergies renouvelables pour la production d'énergie thermique.

Optimiser la création de logements

Notre mission de contribuer activement à la croissance du parc social parisien nous conduit à saisir toutes les opportunités pour créer de nouveaux logements. En 2017, nous avons arrêté un plan d'action pour regrouper 802 chambres de bonnes, débarras et petits appartements et les transformer en 150 logements.

Cette initiative vient compléter d'autres actions déjà initiées, comme la transformation de bureaux en logements ou l'aménagement de grands appartements pour la colocation étudiante.

Parallèlement, nous continuons à produire de nouveaux logements à un rythme soutenu, principalement à travers des opérations de construction, d'acquisition-amélioration et de réhabilitation. 515 ont été livrés.

CONSTRUCTION

134, boulevard Davout (20^e) : un concentré d'architecture durable

L'immeuble, qui comprend 68 logements, une crèche, un local associatif et un commerce, est à lui seul un concentré d'architecture durable, alliant esthétique, confort et performance énergétique.

Équipé de panneaux solaires thermiques et d'un système de récupération de chaleur des eaux grises pour la production d'eau chaude sanitaire et accueillant un jardin et une serre partagés en toit terrasse, il abrite des appartements aux larges balcons filants offrant une vue dégagée.

Autre particularité : une conception modulaire qui permet l'adaptation des espaces à une éventuelle évolution des usages. Conforme au Plan Climat, l'ensemble est certifié H&E option performance.

Renforcer nos compétences

Faire encore mieux, telle est notre ambition, en exploitant toutes les pistes d'amélioration possibles dans l'exercice de nos métiers et l'efficience de nos process, principalement à travers la formation professionnelle, l'engagement des collaborateurs et le développement de nouveaux outils informatiques.

Optimiser nos recrutements

Notre politique soutenue de recrutements (en 2017, 170 recrutements ouverts et 155 finalisés en fin d'année) requiert la meilleure efficience possible de leur process. C'est à cet effet que la DRH a établi une **charte d'engagements de service** envers les managers. Au nombre de dix, ces engagements impliquent les différents acteurs et sont associés à des indicateurs clés (délais, nombre de candidats en short-list, rupture de période d'essai...).

Accroître la professionnalisation de nos métiers

Cette année, nous avons concentré nos efforts sur trois principaux objectifs :

- **professionnaliser la fonction Achats**, à travers un important plan de formation qui vise à améliorer nos performances en termes d'optimisation des coûts de construction et d'entretien, de qualité de service et de maîtrise des charges pour nos locataires. 130 collaborateurs ont été formés ;
- **accélérer la montée en compétence de tous (tes) les gardiens (nes)**, dans le cadre du nouvel accord sur leurs classifications et rémunérations, par des formations dans les domaines techniques, administratifs, relationnels et supervision des prestataires. 130 gardiens ont déjà été formés sur une moyenne de 6 jours, ce qui représente un investissement de 120 000 €, soit 15% du budget formation ;
- **insuffler une nouvelle dynamique managériale**, à travers un plan d'action élaboré à la suite du baromètre social de 2016. Renforcer chez les managers en priorité, le sens du dialogue et leurs capacités à motiver leurs collaborateurs. Une session de trois jours a été testée sur un groupe pilote, avant d'être étendue à l'ensemble des managers en 2018.

Poursuivre notre mutation digitale

Parallèlement à l'important chantier de dématérialisation que nous avons entrepris, nous poursuivons notre travail d'exploitation des données numérisées afin d'améliorer nos process. Nous avons notamment lancé :

- **une plateforme dédiée à l'adaptation des logements** des personnes en situation de vieillissement et de handicap. Cette application permet à nos équipes chargées de l'instruction des demandes, de l'accompagnement social et des travaux d'être en relation permanente avec les différents prestataires extérieurs (diagnostiqueurs, ergothérapeutes, entreprises de travaux) ;
- un projet préparatoire de **déploiement de smartphones auprès des gardiens**, dans l'objectif de les doter d'outils de connexion en mobilité (prise de photo, mail, SMS...) et d'applications mobiles qui seront développées en 2018.

La formation en 2017


24 000
heures
dispensées


2 438
collaborateurs
formés


1,2 M€
d'investissement,
soit
2,9 %
de la masse salariale

Affirmer notre rôle économique

Nous jouons un rôle déterminant pour développer l'innovation à Paris en construisant et gérant un patrimoine spécialement conçu pour les entreprises et start-ups à la pointe de l'innovation et en soutenant l'emploi par notre politique de recrutement et d'insertion professionnelle.

Accompagner les entreprises innovantes

Nous sommes l'un des principaux contributeurs au projet de la Ville de Paris de faire de la capitale l'un des centres mondiaux de l'innovation.

Notre direction du développement et de la gestion immobilière des entreprises (DDGIE) construit et gère 159 389 m² de plateformes d'innovation et des hôtels d'entreprises pour accompagner dans leur développement des jeunes entreprises et des start-ups spécialisées dans différents secteurs des nouvelles technologies (santé, construction, énergie, multimedia, aéronautique...). Elle leur offre des structures adaptées, des conditions tarifaires privilégiées et un coaching personnalisé, en collaboration avec des incubateurs comme Paris&Co, Impulse Partners ou Paris Biotetch Santé.

Depuis sa création en 2015, la DDGIE a augmenté son patrimoine de 32%, et est en 2017 à la tête du premier réseau d'hôtels d'entreprises et d'incubateurs de Paris, dont le Cargo, premier incubateur d'Europe.



9 845
heures
d'insertion



1,165 M€
de prestations
confiées aux SIAE

PARIS 20^E

Le plan Climat Mortier, une démarche éco-responsable

Les portes palières seront débarrassées de leur quincaillerie et de leur peinture, pour être ensuite découpées afin d'en extraire facilement les panneaux de remplissage. Elles seront ensuite installées sur la façade du bâtiment de crèches au 21-29, rue de la Justice dans le 20^e arrondissement.

Une belle innovation au service de tous !

Contribuer à la création d'emplois

En participant au développement de la nouvelle économie des start-ups, nous contribuons indirectement à la création de milliers d'emplois. Les 12 plateformes d'innovation et les 17 hôtels d'entreprises que nous gérons ont généré plus de 6 800 emplois.

En matière de recrutement, nous développons une politique dynamique très qualitative. Nous menons également une politique soutenue d'insertion professionnelle des personnes handicapées à deux niveaux :

→ **soit en interne dans le cadre de notre Plan Handicap.**

En 2017, nous avons ainsi recruté 3 nouveaux collaborateurs reconnus travailleurs porteurs de handicap ;

→ **soit par notre politique d'achats au secteur protégé,** en confiant des marchés à des ESAT (restauration, mise sous pli, entretien d'espaces verts...) ou à des SIAE.

PARIS 13^E

Le Totem

Réalisé dans le cadre du projet de création d'un Pôle Arts et Sciences, soutenu financièrement par la Ville de Paris et la Région Île-de-France, **le Totem est le premier lieu de ce genre ouvert à Paris.**

Polyvalent, il abrite à la fois un espace de coworking, réservé à des entrepreneurs et à des chercheurs du CNRS, une salle d'expériences sensorielles à partir d'instruments électroacoustiques animée par l'association Musaiques et un auditorium de 127 places, avec une régie « sons et lumières », destiné à accueillir diverses manifestations ouvertes au public (conférences, séminaires, ateliers de création et d'initiation, démonstrations...).

PARIS 14^E

Extension de la pépinière Paris Santé Cochin

Située dans l'enceinte de l'hôpital Cochin, Paris Santé Cochin est la première pépinière dédiée aux start-ups de la santé humaine et des biotechnologies, animée par l'incubateur Paris Biotech Santé.

En septembre 2017, un nouveau bâtiment a ouvert ses portes, complétant l'ensemble inauguré en 2007. Ce bâtiment de 5 étages, abritant 4 000 m² de bureaux, laboratoires et espaces collectifs, fait de Paris Santé Cochin la plus importante plateforme d'innovation française consacrée à la recherche médicale de pointe.

Construire et réhabiliter



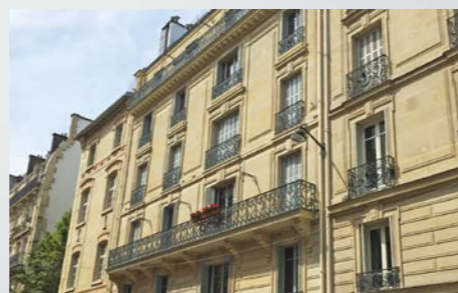
Crèche bld Davout - Paris 20^e



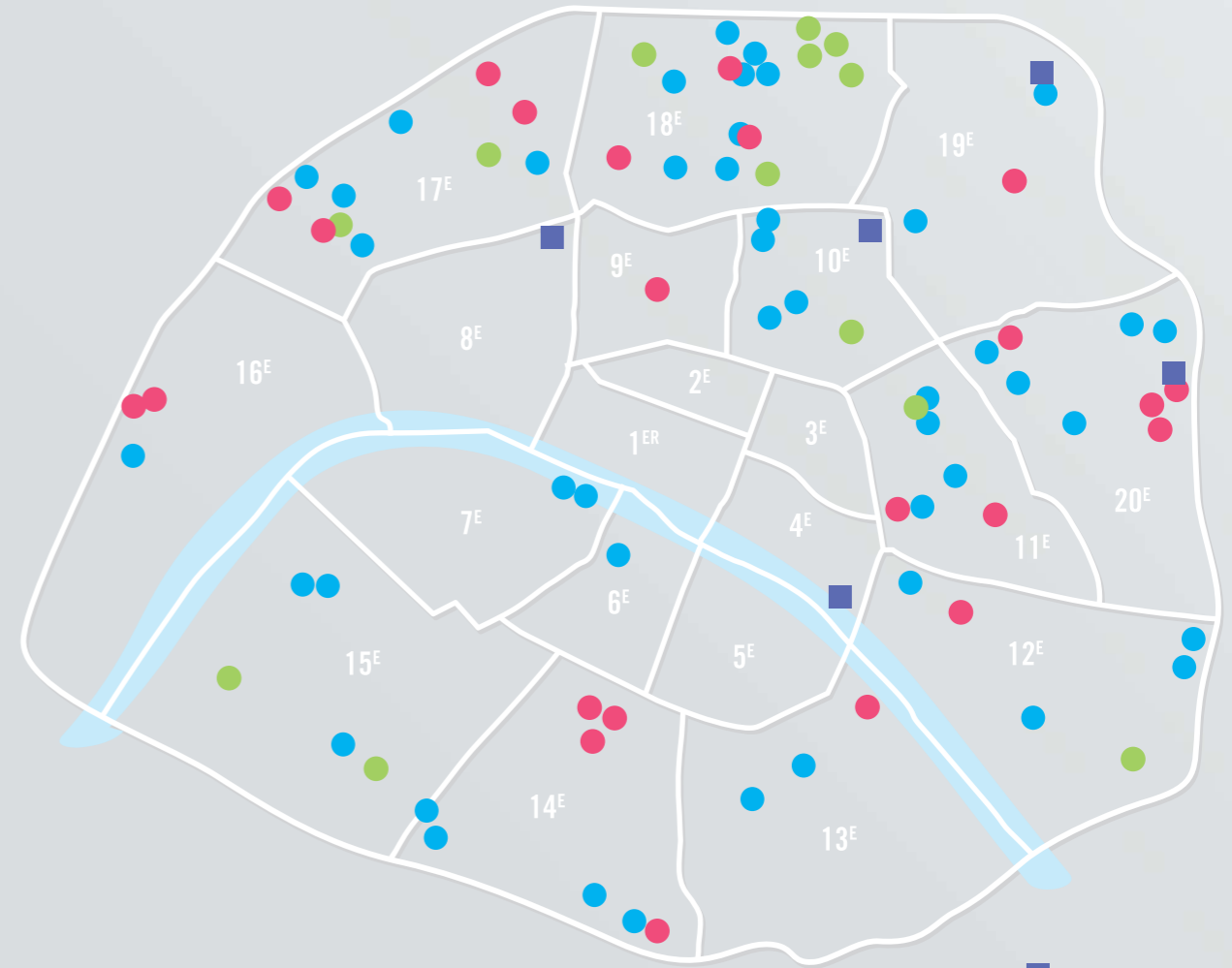
5, rue Stendhal - Paris 20^e



7, rue Lavoisier - Créteil



2, rue Florence - Paris 8^e



MISES EN CHANTIER

- > 541 logements familiaux
- > 666 logements-foyers
- > 12 locaux commerciaux
- > 2 plateformes d'innovation
- > 1 programme SOHO
- > 2 crèches

LIVRAISONS

- > 421 logements familiaux sociaux
- > 485 logements-foyers
- > 1 incubateur
- > 1 centre social
- > 1 crèche
- > 25 locaux commerciaux

OPÉRATIONS FINANCÉES

- > 61 logements déjà conventionnés PLAI acquis auprès du groupe SOS
- > 1 090 logements sociaux
- > 45 logements intermédiaires
- > 35 logements para-hôtelières

RÉHABILITATIONS

- > Groupe Mortier - Paris 20^e : 621 logements
- > Village St-Paul - Paris 4^e : 243 logements
- > Créteil - 94 : 332 logements
- > Aubervilliers - 93 : 93 logements
- > Stalingrad - Paris 10^e : 58 logements
- > Nantes - Paris 19^e : 55 logements
- > Florence - Paris 8^e : 19 logements



Découvrez le e-rapport
annuel complet sur
rapportannuel.rivp.fr



RIVP

Siège social :
13, avenue de la Porte d'Italie
TSA 61371 - 75621 Paris Cedex 13
Tél. : 01 77 75 11 00

www.rivp.fr