



## Loger les travailleurs essentiels en Île-de-France

Constructeur social  
engagé



**RATP  
HABITAT**



**Paris (13<sup>e</sup>) – Résidence de 52 logements sociaux  
aux Ateliers Italie de la RATP**

Ce programme est le fruit de la transformation d'anciens bureaux de la RATP avec ajout de deux étages sans alourdir la structure existante grâce à un travail remarquable d'allègement. Les logements, retravaillés pour optimiser les espaces disponibles, disposent d'un aménagement de grande qualité ainsi que de jardins d'hiver, tampon thermique et acoustique par rapport au site de maintenance de la ligne 6 de la RATP.

**Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat**

**Maîtrise d'ouvrage déléguée : RATP Real Estate**

**DATA Architectes**

Tribune de Valère Pelletier 01

Entretien avec Claire Goudineau 02

Un constructeur social engagé 04

Les faits marquants de l'année 06

Des villes qui se transforment 08

Des villes qui rapprochent 12

Le logement au service de l'utilité sociale 16

Analyse des comptes à fin 2022 20



**U** Nous sommes fiers de participer à l'émergence de villes intelligentes, inclusives et durables grâce à notre rôle de partenaire de proximité...

**P**lus que jamais, en 2022, la raison d'être de RATP Habitat sert les objectifs des territoires franciliens et du groupe RATP. La crise sanitaire a relancé le débat sur la proximité entre le lieu de travail et le domicile. Grâce à une nouvelle approche des projets immobiliers portés par des acteurs de la mobilité et la RATP en particulier, un nouvel urbanisme de la proximité émerge, pour une ville et des entreprises plus attractives et plus efficaces.

Le secteur du logement social fait face à trois grands défis. D'abord social vis-à-vis de nos locataires. Ensuite, politique avec le questionnement sur notre adaptation aux évolutions. Et enfin économique avec l'augmentation du livret A (sur lequel la dette des bailleurs sociaux est indexée). Nous devons veiller à ne pas faire subir à nos locataires des hausses de loyer en corrélation avec l'inflation trop importantes, tout en conservant un équilibre économique acceptable pour notre entreprise.

Avec un attachement très fort à l'habitat social au sein du groupe RATP, trois moteurs animent nos actions de constructeur social engagé, dans la réalisation de ces défis :

- Accompagner les transformations pour pérenniser les activités industrielles en centre-ville dans une logique durable de service public performant. Cela se concrétise par la création de logements adossés à des projets industriels complexes (en lien avec la transition énergétique des bus, le renouvellement des matériels roulants ferrés, la modernisation et l'évolution des actifs industriels) ; toujours dans une optique de diminution de l'impact carbone des installations.
- Construire la ville de demain pour être un acteur engagé du bien-vivre ensemble et porter une ambition forte en faveur du logement de nos salariés : en contribuant activement à l'effort de construction de nouveaux logements nécessaires en Île-de-France ; et en garantissant l'accès aux salariés à des logements sociaux.
- Agir en partenaire des collectivités dans leurs ambitions et favoriser la mixité.



Maillon essentiel du collectif  
et de l'offre intégrée de RATP Solutions Ville  
au service des collectivités,  
RATP Habitat participe chaque jour  
à une meilleure qualité de vie

Maillon essentiel du collectif et de l'offre intégrée de RATP Solutions Ville aux services des collectivités, RATP Habitat participe chaque jour à une meilleure qualité de vie, en construisant des logements pour des familles de travailleurs, dont des agents RATP, aux revenus modestes ou moyens, au plus près de leur lieu de travail.

Grâce à la volonté de la RATP de libérer et de transformer son foncier, elle crée dans ses programmes des équipements publics qui répondent aux attentes des territoires et aux besoins de leurs habitants. Ce sont des morceaux de ville qui comprennent une offre de services publics complète : équipements de petite enfance, espaces verts, centrales de mobilité ou gymnase en plein cœur de ville.

Nous sommes fiers de participer à l'émergence de villes intelligentes, inclusives et durables grâce à notre rôle de partenaire de proximité – par notre réseau de gardiens – engagé en faveur du développement des territoires et de la mixité sociale.

**Valère Pelletier**  
Directeur Général  
de RATP Solutions Ville  
et Président de RATP Habitat

# Loger les travailleurs essentiels, c'est participer à faire vivre la ville.

**Entretien avec Claire Goudineau,  
Directrice Générale de RATP Habitat**



**Nous nous engageons en faveur  
de l'émergence d'une ville de qualité,  
plus inclusive et plus durable.**

**Continuer à construire et à réhabiliter  
quel que soit le contexte, est-ce la raison  
d'être d'un bailleur ?**

Il est essentiel de continuer à avancer dans un contexte comme celui que l'on connaît aujourd'hui. La demande en Île-de-France atteint des niveaux records et il nous faut donc renforcer notre offre, notamment en cœur de ville. Nous avons livré 145 logements en 2022 et allons en réceptionner plus de 260 en 2023. Nous avons également finalisé deux opérations d'ampleur : une réhabilitation énergétique de 130 logements à Limeil-Brévannes et une rénovation de 122 logements Porte de Saint-Cloud.

**Après deux années de pandémie, c'est  
une autre crise qui s'est invitée dans  
notre quotidien...**

2022 est une année qui a totalement bousculé le secteur du logement social. Non seulement le contexte international, avec la forte hausse des prix, a directement impacté une grande partie de nos locataires, mais il a également remis profondément en cause notre modèle économique. Les conséquences de la guerre en Ukraine sur l'inflation ou le coût des énergies et des matières premières, combinées à la hausse du taux du livret A sur lequel la dette des bailleurs sociaux est indexée, risquent d'avoir un impact considérable sur notre secteur dans les prochaines années. Pourtant, malgré ce contexte inédit, RATP Habitat a tenu le cap. D'une part, nous avons réussi à préserver nos locataires des effets les plus violents de la crise, grâce à une gestion responsable du coût de l'énergie et à un accompagnement social sans faille. D'autre part, nous avons poursuivi notre travail de renforcement de l'offre francilienne en matière de logement – à travers nos projets de construction neuve comme de réhabilitation. Et enfin toujours dans le même temps, nous avons continué à piloter l'ensemble de nos projets transverses !

**Les travailleurs essentiels occupent  
une place primordiale parmi les  
locataires de RATP Habitat...**

Le cœur de notre mission est de loger les agents de la RATP. Aujourd'hui, ils représentent environ 40 % de nos locataires. Ce ne sont pas les seuls travailleurs essentiels que nous logeons : nous avons des partenariats avec l'Armée, la Préfecture de Police, l'AP-HP... Comme l'a rappelé notre Président Jean Castex, dès son arrivée dans le Groupe, le lien entre logement et emploi est majeur et doit être renforcé : en Île-de-France, la proximité du domicile au lieu de travail est un élément déterminant de la qualité du service public. Plus largement c'est un critère important de sélection pour les salariés. Or, il est devenu très difficile de se loger pour les travailleurs "essentiels". C'est pour cette raison qu'il faut construire autrement la ville, pour créer de nouvelles dynamiques qui profitent à tous. Le fait que nous ayons été retenus en 2022 dans le cadre de plusieurs consultations majeures, comme celle pour la transformation du siège de l'AP-HP ou pour l'aménagement du futur Grand Paris, est la preuve que notre approche trouve un large écho auprès des collectivités.

## Comment résumeriez-vous cette approche ?

Nous défendons d'abord une approche mixte de l'habitat, qui permet de répondre aux besoins des territoires et de leurs habitants dans toute leur diversité : logements sociaux et intermédiaires, accession sociale à prix maîtrisé grâce notamment au bail réel solidaire, résidences pour jeunes actifs ou pour seniors... Nous avons ensuite la double préoccupation de composer avec les contraintes franciliennes, en particulier le manque de foncier, et la volonté de limiter l'artificialisation des sols et de "débétonner" certains espaces. C'est là que l'expertise de RATP Habitat est précieuse : si nous savons mener tous les projets, du plus simple au plus complexe, nous savons surtout "construire la ville sur la ville", c'est-à-dire réinventer l'existant, en construisant des logements au-dessus de sites industriels ou de stations de métro par exemple, ou en transformant d'anciens bureaux en logements.

## Tout cela en limitant votre impact environnemental...

Évidemment, c'est une donnée que nous avons intégrée depuis longtemps. Nous nous efforçons de maîtriser au mieux l'impact de notre patrimoine, en phase de chantier comme d'exploitation et lors de nos réhabilitations. Pour cela, nous nous sommes engagés avant même la crise actuelle dans une démarche de certification ISO 50001 qui va nous permettre de mettre en place un management de l'énergie à l'échelle de l'entreprise, et donc de réduire au maximum nos consommations énergétiques. C'est une démarche ambitieuse qui va nous obliger à repenser en profondeur notre manière de construire, de réhabiliter et de gérer nos logements.



Colisage des denrées alimentaires et kits hygiène par les collaborateurs au siège de RATP Habitat, qui ont été distribués par "Des Jours Meilleurs" aux 121 locataires les plus en difficulté.

## Quel impact cette démarche aura-t-elle pour vos locataires ?

C'est un axe majeur de notre plan d'actions visant à redonner du pouvoir d'achat à nos locataires et donc les préserver d'une situation d'impayé, alors qu'ils sont touchés de plein fouet par la hausse des charges liée aux fluides et l'inflation. En 2022, nous avons concentré l'essentiel de nos efforts sur l'accompagnement et la détection des situations fragiles, et mis en place un suivi individualisé et des actions de solvabilisation. Nous avons également déployé une politique d'achat de l'énergie qui nous a permis de limiter l'augmentation des prix. La démarche ISO 50001, parce qu'elle vise à moins et à mieux consommer, ne peut être que bénéfique pour nos locataires sur le court comme sur le long-terme.

## Notre mission : loger les salariés essentiels

– dont les agents RATP, en cœur de ville

et au plus près de leur lieu de travail.

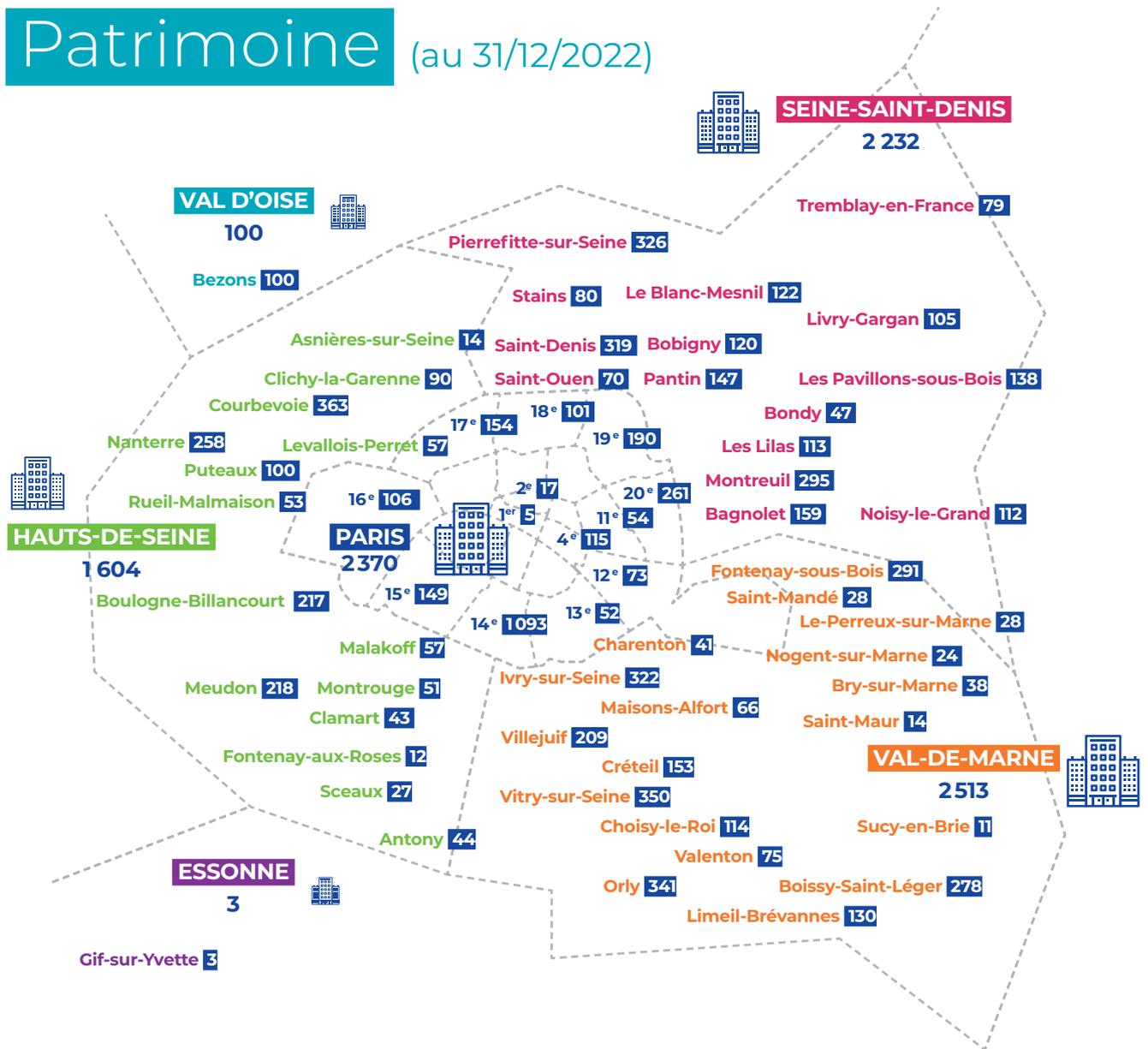
## Un habitat plus durable donc, plus inclusif aussi... Est-ce une ambition que vous partagez avec le groupe RATP ?

Plus que jamais nous nous inscrivons dans la démarche du Groupe et de sa filiale RATP Solutions Ville. Nos dynamiques sont complémentaires, et le fait d'être adossée à un groupe solide est un atout déterminant pour accompagner les villes dans la durée. La campagne que nous avons lancée en 2022 de "sport en pied de résidence" celle que nous lancerons en 2023 avec le CFA MUD – le Centre de Formation et d'Apprentissage Mobilité Urbaine Durable du Groupe – sont à cet égard très symboliques puisque l'objectif est d'identifier chez nos locataires des personnes éloignées de l'emploi qui pourraient demain rejoindre le Groupe en tant que conducteurs ou agents de maintenance... Inventer de nouvelles passerelles entre logement et emploi, c'est aussi ça être un constructeur social engagé !



Déploiement de la campagne d'animations de "sport en pied de résidence" à destination de nos locataires

# Patrimoine (au 31/12/2022)



## 8 822

logements dont 7 304 familiaux et 1 518 résidences étudiantes ou jeunes actifs

82 commerces et 6 152 places de parking



## 895

logements ont fait l'objet de travaux lourds dont 130 d'une réhabilitation énergétique



Près de

## 400

logements livrés d'ici 2024



## 37,2 M€

de capital



## 68,6 M€

de Chiffre d'Affaires augmenté des charges locatives



## 146

résidences dans 51 communes



## 37 %

d'agents RATP et leurs familles



## 146

collaborateurs dont 67 gardiens



## 88 %

de locataires satisfaits

# Constructeur social engagé pour des villes plus durables, inclusives et agréables à vivre

RATP Habitat est la filiale de logement social du groupe RATP. Depuis 1959, elle imagine, construit, réhabilite et gère un patrimoine immobilier résidentiel de qualité en Île-de-France, destiné à accueillir les salariés de la RATP ainsi que les candidats prioritaires de l'État, des collectivités locales et d'Action Logement. Engagée en faveur du logement des travailleurs essentiels franciliens, l'entreprise a développé une offre élargie de logement sociaux et intermédiaires, disponibles à la location ou en accession sociale à la propriété, pour rapprocher les salariés des services publics ou des entreprises publiques comme privées de leurs lieux de travail en les logeant en cœur de ville.

Constructeur social engagé, RATP Habitat accompagne toutes les dynamiques territoriales en remettant l'humain et la mixité sociale au cœur de villes plus durables, inclusives et agréables à vivre. L'entreprise est également membre de la Société Anonyme de Coordination Habitat Réuni, qui rassemble 36 entreprises HLM de toute la France pour travailler de manière collective et accompagner les territoires autour d'enjeux majeurs communs.

## CONSTRUIRE

- Spécialiste de la **maîtrise d'ouvrage complexe et des montages juridiques** pour tous types d'opérations, de la plus complexe à la plus classique.
- Des **programmes immobiliers novateurs**, architecturalement ambitieux et respectueux des labels environnementaux les plus exigeants (NF Habitat HQE, E\*C, Passivhaus...).
- Des réponses au **plus près des besoins** : accessibilité, proximité des transports, loyers et charges maîtrisés...
- Une culture de l'innovation en anticipation des évolutions réglementaires (RE2020).
- Des projets menés en **lien étroit avec le groupe RATP**, sur des sites rares et/ou complexes.

## GÉRER ET ACCOMPAGNER

- Un gardien référent pour chaque résidence pour un **suivi humain et réactif au quotidien**.
- Une **organisation de proximité**, au cœur des territoires.
- Des Conseillères en Économie Sociale et Familiale pour une **expertise sociale au plus proche des besoins**.
- Un **accompagnement sur-mesure** à chaque étape de la vie et du parcours résidentiel.
- Un **Centre de Relation Client intégré**, avec interlocuteur toujours disponible.
- L'engagement d'une **continuité de service**, porté par une équipe de gestion dédiée.
- Des outils et services pour **simplifier le quotidien** : espace locataire, dossiers dématérialisés, charte de services...

## CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2022

**Valère Pelletier**

*Président*

**Luc Piffard**

*Représentant RATP Solutions Ville*

**Christine Laconde**

*Représentant RIVP*

**Georges Louis**

*Représentant Action Logement Services*

**Adrien Delacroix**

*Représentant Plaine Commune*

**Emile Meunier**

*Représentant Conseil Général de Paris*

**Patrick de la Marque**

*Représentant Grand Paris Seine Ouest*

**Céline Mazieres**

**Philippe David**

**Luc Le Duigou**

**Céline Tignol**

**Frédéric Dupouy**

**Gaëlle Pedraza**

**Mohammed Bouzourene**

**Adeline Bellaloum**

**Delvina Galy**

*Représentant les locataires*

**Abigaël Daudet**

*Représentant les locataires*

**Jean-Christophe Delprat**

*Représentant les locataires*

# 2022

**Fin de la rénovation de notre résidence  
de Point du Jour de 122 logements  
à la Porte de Saint-Cloud (Paris 16<sup>e</sup>)  
se situant au-dessus d'un centre bus  
de la RATP**



Réfection de l'enveloppe du bâtiment, isolation par l'extérieur et ravalement des façades côté rue, renforcement structurel des balcons, remplacement des garde-corps et des volets mécaniques par des volets roulants électriques, étanchéisation de la toiture terrasse.



**Inauguration de notre  
résidence étudiante de 93 logements  
de Fontenay-sous-Bois (94)**

avec Jean-Philippe Gautrais, Maire, Anne Klopp, Première Adjointe au Maire, Pascal Van Laethem, Président de l'ALJT, gestionnaire de cette résidence.

**Signature d'un partenariat  
avec l'association  
Croix-Rouge Insertion  
- LogisCité**

pour mener une action de sensibilisation aux économies d'eau, en partenariat avec le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis dans le cadre du projet EcEAUnome pour nos 1 100 locataires du département (astuces du quotidien et remise d'un kit visant à économiser l'eau).



**Grand Prix 2022  
D'ARCHITECTURES  
pour notre résidence  
Abel Hovelacque**

de 52 logements sociaux  
aux Ateliers Italie de la RATP (Paris 13<sup>e</sup>).  
DATA Architectes



**Inauguration du local mis  
à disposition des Artisanes  
dans l'une de nos résidences  
d'Ivry-sur-Seine (94)**

avec Alain Buch, adjoint du Maire d'Ivry-sur-Seine, délégué au quartier Ivry-Port. Les Artisanes y organisent des ateliers bimensuels pour aider les femmes et/ou les personnes isolées à entretenir et embellir leurs logements tout en créant du lien social.



**Fin de la réhabilitation énergétique  
avec objectif de performance  
BBC Rénovation pour notre résidence  
de 6 bâtiments et 130 logements  
à Limeil-Brévannes (94)**

Isolation thermique par l'extérieur des façades, toitures, planchers haut des caves et vides-sanitaires, rénovation de la chaufferie et ses sous-stations et de la ventilation des logements, travaux de menuiserie touchant les façades et d'embellissement des parties communes, remplacement des portes de halls et de l'interphonie.



**Visite de notre chantier  
Netter-Debergue à Paris (12<sup>e</sup>)**

avec Emmanuelle Pierre-Marie, Maire du 12<sup>e</sup> arrondissement, Eléonore Slama, Adjointe chargée du logement et de la lutte contre les inégalités et contre l'exclusion, Nicolas Rouveau, Adjoint chargé de l'urbanisme durable et de la ville résiliente et Mattis Latron, collaboratrice du cabinet, en charge de l'urbanisme durable et de la ville résiliente, ainsi que Imène Achaichia et Caroline Ortega, membres du cabinet d'Emmanuel Grégoire, Premier adjoint à la Maire de Paris en charge de l'urbanisme, de l'architecture et du Grand Paris.

**Inauguration-vernissage de notre  
première résidence temporaire  
artistique à Vincennes (94)**



avec Charlotte Libert-Albanel, Maire, Pierre Lebeau, Premier Adjoint au Maire chargé de l'Urbanisme, Annick Voisin, Adjointe au Maire chargée de la Culture et Marie-Hélène Boilot, Conseillère municipale chargée de l'éco-citoyenneté.



**Paris (15<sup>e</sup>) – Résidence de 104 logements  
sociaux aux Ateliers Vaugirard de la RATP**

Visite de chantier pour les collaborateurs de la Direction Immobilière du Groupe, de RATP Real Estate et RATP Habitat.

Architecte Christ & Gantenbein  
Architecte associé Margot Duclot

# Des villes qui se transforment

**RATP Habitat s'engage aux côtés des collectivités pour faire émerger des programmes de qualité, adaptés aux besoins des habitants, s'insérant harmonieusement dans l'environnement urbain et respectueux des exigences environnementales les plus pointues. Cette mobilisation s'est traduite en 2022 par des livraisons et une poursuite des dépôts de Permis de Construire – malgré l'augmentation des coûts des travaux et la pénurie des matières premières dues au contexte international.**

## Des projets pour répondre à tous les besoins

Logement locatif social et intermédiaire, accession sociale à prix maîtrisé, résidences pour étudiants ou jeunes actifs : RATP Habitat s'efforce de répondre à l'ensemble des besoins d'un territoire francilien toujours tendu et accueillant une très grande diversité de publics. En 2022, ce sont deux ingénieuses opérations de transformation de bureaux en logements qui ont été livrées à Fontenay-sous-Bois (93 logements jeunes actifs et étudiants) et dans le 13<sup>e</sup> arrondissement de Paris (52 logements sociaux). La tendance se poursuivra en 2023 avec de nouvelles réceptions à Livry-Gargan (93) ou en plein cœur de Paris (dans les 12<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> arrondissements notamment), tandis que deux Foyers de Jeunes Travailleurs sont en cours de réalisation à Montrouge (39 logements au-dessus de la station Barbara de la ligne 4) et à Vitry-sur-Seine (74 logements en encorbellement de tram).

## L'AP-HP choisit RATP Solutions Ville

RATP Habitat a été retenu en 2022 aux côtés de BNP Paribas Real Estate, Apsys et RATP Solutions Ville pour la transformation de l'ancien siège de l'AP-HP situé face à l'Hôtel de Ville de Paris. Dans ce projet, RATP Habitat réalisera une résidence pour jeunes actifs de 50 logements, un lieu d'accueil à destination des femmes en situation de détresse d'environ 17 logements gérés par l'association Aurore ainsi qu'une dizaine de logements sociaux familiaux en concertation avec Paris Habitat.

## Construire la ville sur la ville Mode d'emploi

RATP Habitat a développé une expertise inégalée dans la maîtrise d'ouvrage complexe – lui permettant notamment de réaliser des projets situés sur les sites exploités par la RATP : ateliers de maintenance, centre bus, au-dessus des stations de métro ou en encorbellement de tram. Depuis plusieurs années, RATP Habitat élargit cette volonté de "construire la ville sur la ville" à d'autres projets, cherchant notamment à adapter et transformer l'existant dès que possible plutôt que d'opter pour la démolition. Les deux projets livrés en 2022 à Fontenay-sous-Bois (94) et Place d'Italie à Paris 13<sup>e</sup> illustrent parfaitement cette approche puisqu'ils sont nés de la transformation de bureaux en logements. À chaque fois, RATP Habitat s'associe à des spécialistes pour réinventer les espaces et proposer un nouvel usage à la ville.

## RATP Habitat, un expert reconnu

L'expertise de RATP Habitat continue de séduire les collectivités, comme l'a prouvé en 2022 l'appel à manifestation d'intérêt lancé par Grand Paris Aménagement. Sur les 16 thématiques qui constitueront le cœur des futurs projets du Grand Paris, RATP Habitat s'est en effet démarqué comme premier coup de cœur du jury dans la catégorie "ville productive" (construire la ville au-dessus de sites industriels et des gares) et sur plusieurs sujets clefs comme la mixité des usages, la qualité des logements, la performance énergétique ou encore l'adaptation au climat... RATP Habitat fait partie des acteurs référencés pour accompagner les collectivités dans leurs futurs projets d'aménagement destinés à façonner la grande région de demain.



# 145

logements livrés en 2022

## Parole de partenaire



**Léonard Lassagne**

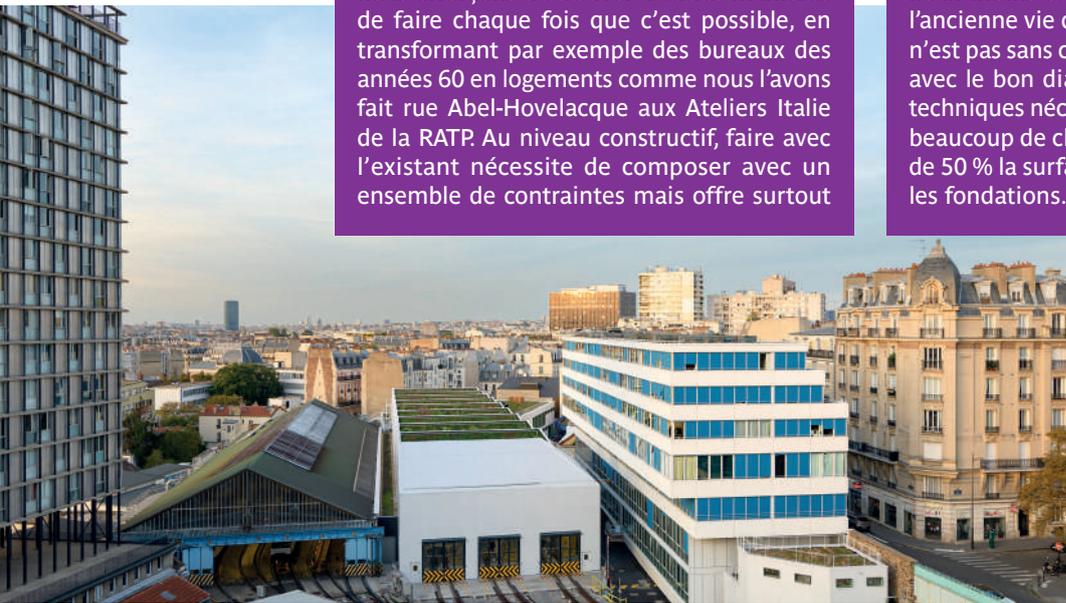
*DATA Architectes*



près de **400**  
livraisons prévues  
d'ici à 2024

Démolir un bâtiment de moins de 50 ans est toujours un échec. C'est pourquoi nous nous efforçons de trouver d'autres manières de faire chaque fois que c'est possible, en transformant par exemple des bureaux des années 60 en logements comme nous l'avons fait rue Abel-Hovelacque aux Ateliers Italie de la RATP. Au niveau constructif, faire avec l'existant nécessite de composer avec un ensemble de contraintes mais offre surtout

de nombreuses opportunités. Pour les futurs occupants, il faut accepter d'habiter dans des lieux moins standardisés, où des traces de l'ancienne vie du bâtiment subsistent, ce qui n'est pas sans charme d'ailleurs. Mais ensuite, avec le bon diagnostic et les connaissances techniques nécessaires, il est possible de faire beaucoup de choses – y compris augmenter de 50 % la surface exploitable sans reprendre les fondations.



**Paris (13<sup>e</sup>) – Résidence de 52 logements aux Ateliers Italie de la RATP**  
Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat  
Maîtrise d'ouvrage déléguée : RATP Real Estate  
DATA Architectes

**Montrouge (92) – Résidence Jeunes Actifs de 39 logements au-dessus de la station de métro Barbara de la ligne 4**

Cette résidence bénéficie de solutions techniques innovantes pour éviter les nuisances vibratoires du métro et d'équipements pour assurer sa gestion en complète autonomie. Elle accueille des jeunes de 18 à moins de 30 ans, dont des couples et des familles monoparentales, compte tenu de la surface des logements.

**Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat**  
**Architecte : Camille Salomon**



**Vincent Souyri**

*Directeur de l'Immobilier*



Au-delà de notre capacité à mener tous types de projets – du plus simple au plus complexe, l'approche de RATP Habitat rencontre un écho tout particulier auprès des collectivités. Notre connaissance approfondie de leurs contraintes et notre volonté de tirer parti de l'existant font de nous un partenaire privilégié des territoires qui souhaitent se transformer de manière durable et inclusive.



# Une transition écologique et énergétique qui s'accélère

**Acteur engagé de la transition écologique des territoires, RATP Habitat fait évoluer ses pratiques au fil des années et des chantiers pour répondre aux enjeux environnementaux actuels. Cette approche globale vise à anticiper les futures évolutions climatiques pour réduire l'impact de ses activités sur le climat et garantir à ses locataires un confort d'usage au sein de son patrimoine.**

## Au-delà de la fin des passoires énergétiques

Le Plan Stratégique de Patrimoine de RATP Habitat présente un volet "réhabilitation" ambitieux qui vise à agir concrètement sur le quotidien des locataires tout en limitant l'impact environnemental. Chaque projet de construction ou de réhabilitation est mené en portant une attention toute particulière à la performance énergétique des bâtiments (isolation, remplacement des équipements énergivores...), comme ce fut le cas pour les deux réhabilitations livrées en 2022 – à Limeil-Brévannes (94) ou au-dessus du centre-bus de Point du Jour (Paris 16<sup>e</sup>).

Sur un patrimoine de près de 9 000 logements, seuls 50 d'entre eux affichent encore une étiquette F ou G, et toutes les études préparatoires ont déjà été réalisées pour avancer sur le traitement des étiquettes D et E en anticipation de la prochaine étape de la Loi Climat et Résilience.

En 2023, de nouvelles réhabilitations énergétiques d'ampleur débiteront aux Lilas (93), à Fontenay-sous-Bois (94), Boissy-Saint-Léger (94), Bry-sur-Marne (94) et à Paris (12<sup>e</sup>).

## Une gestion plus durable des chantiers et du quotidien

Chaque chantier est conçu comme une source de progrès et d'opportunité d'imaginer des solutions moins carbonées. Dès que possible, RATP Habitat fait le choix du réemploi des matériaux, du recours aux circuits courts, aux filières locales ou à l'économie circulaire.

Cette approche est également déclinée dans la gestion du patrimoine, avec une politique active de raccordement des bâtiments aux réseaux de chaleur urbains comme à Valenton, dans le futur à Ivry-sur-Seine (94) ou à Paris (12<sup>e</sup>). RATP Habitat a initié un travail renforcé avec le service gouvernemental France Chaleur Urbaine, grâce auquel a déjà été répertorié l'ensemble des possibilités de raccordement à venir pour généraliser progressivement cette démarche.

## Des initiatives pour adapter durablement le patrimoine

RATP Habitat s'est engagé dès 2021 dans un Système de Management de l'Énergie visant à obtenir la certification ISO 50001 à l'horizon 2024. Au travers de cette démarche, nous avons comme double ambition de réduire significativement notre consommation en énergie et de limiter sensiblement notre empreinte carbone. Ces économies vont également participer à limiter les augmentations des charges et donc préserver autant que possible le pouvoir d'achat de nos locataires dans un contexte inflationniste.

RATP Habitat a réalisé en 2022 un diagnostic visant à mesurer les écarts de son patrimoine et à définir un plan d'actions pour accélérer la transition énergétique et climatique du bâti. Un énergéticien a d'ailleurs rejoint les équipes début 2023 pour renforcer cette démarche.

Parallèlement, RATP Habitat va travailler sur la réalisation d'un diagnostic de résilience de son patrimoine, pour identifier les éventuelles vulnérabilités, les sites les plus à risques et les travaux à mener en priorité pour adapter les bâtiments aux futures variations climatiques (sécheresse, canicule, mouvement de terrain, inondation...). Ce projet s'inscrit dans le cadre du programme d'innovation du groupe RATP en partenariat avec l'École des Ponts ParisTech.



# 5,5

millions d'euros investis  
dans la réhabilitation du  
patrimoine



# 236

logements réhabilités

## Parole de collaborateurs

**Laurent Rouas,**

*Responsable*

*des projets transversaux*

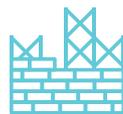
*chez RATP Habitat*

**Dominique Serre,**

*Directeur technique*



La certification ISO 50001 va nous permettre de définir une stratégie énergétique pérenne, à une époque où tout le monde commence à réaliser qu'il va falloir faire avec moins. Nous avons pris les devants, ce qui va nous éviter d'agir sous la contrainte et dans la précipitation : tous les métiers vont être mis à contribution pour adapter nos consommations et être plus rigoureux dans la durée.



# 360

mises aux normes réalisées



Seulement

# 0,6 %

de logements en étiquettes F et G restant à traiter



**Rénovation de la résidence de Point du Jour de 122 logements à la Porte de Saint-Cloud (Paris 16<sup>e</sup>) se situant au-dessus d'un centre bus de la RATP**

Réfection de l'enveloppe du bâtiment, isolation par l'extérieur et ravalement des façades côté rue, renforcement structurel des balcons, remplacement des garde-corps et des volets mécaniques par des volets roulants électriques, étanchéisation de la toiture terrasse.



**Réhabilitation énergétique avec objectif de performance BBC Rénovation pour notre résidence de 6 bâtiments et 130 logements à Limeil-Brevannes (94)**

Isolation thermique par l'extérieur des façades, toitures, planchers haut des caves et vides-sanitaires, rénovation de la chaufferie et ses sous-stations et de la ventilation des logements, travaux de menuiserie touchant les façades et d'embellissement des parties communes, remplacement des portes de halls et de l'interphonie.

# Des villes qui rapprochent

**RATP Habitat accompagne toutes les étapes de la vie grâce à une offre diversifiée, allant du logement locatif social et intermédiaire jusqu'à l'accession à prix maîtrisé, en passant par des résidences pour étudiants, jeunes actifs ou publics spécifiques. Cette approche vise aussi à accompagner les changements de la vie et à proposer des mutations en cas d'évolution des revenus, de sur- ou sous-occupation des logements ou de besoins spécifiques (logement PMR...).**

## Des logements pour les travailleurs essentiels

Bailleur historique des salariés de la RATP, RATP Habitat est également le partenaire de nombreux acteurs privés comme publics qui choisissent de lui faire confiance pour loger leurs salariés. En remettant la question de la distance entre le domicile et le lieu de travail au cœur de son approche, c'est le lien entre logement et emploi que l'entreprise a choisi d'interroger et de renforcer année après année, grâce à une offre adaptée aux réalités de la région parisienne – que ce soit en matière de typologies, de situation géographique, d'accessibilité ou encore de proximité avec les moyens de transports.

## Une offre élargie pour les jeunes

Soucieux de proposer des solutions abordables et accessibles aux moins de 30 ans particulièrement impactés depuis la pandémie et par l'inflation actuelle, RATP Habitat participe activement à la hausse de la production de logements à destination des jeunes. Cet engagement s'illustre par les livraisons d'une résidence pour jeunes actifs et étudiants à Fontenay-sous-Bois en 2022 et d'un FJT (Foyer Jeunes Travailleurs) au-dessus de la nouvelle station de métro Barbara de Montrouge au 1<sup>er</sup> trimestre 2023. Un autre FJT en encorbellement de tram à Vitry-sur-Seine (94) et une résidence étudiante à Clichy (92) sont également prévus pour le futur. Quant au dispositif de colocation solidaire KAPS de l'AFEV, dédié aux étudiants, il sera de nouveau déployé dans le cadre d'un projet de résidence intergénérationnelle à Orly.

## Des réponses aux besoins des publics spécifiques

Défendant une approche profondément inclusive de la ville, RATP Habitat conçoit et réalise des programmes intégrant des solutions adaptées aux besoins spécifiques de certains publics – seniors, familles monoparentales ou femmes victimes de violence. Projet de résidence intergénérationnelle à Orly (94) ; logements pour des familles monoparentales intégrés au foyer de jeunes travailleurs de Montrouge (92) ; structures d'aide et d'accueil pour femmes en détresse planifiées dans la valorisation de l'ancien siège de l'AP-HP en plein cœur de Paris (75) : RATP Habitat adapte en permanence son offre car l'habitat a un rôle à jouer dans la stabilisation, la reconstruction ou le maintien de l'autonomie de ses locataires.

## Logement intermédiaire, accession à prix maîtrisé : une offre pour renforcer l'attractivité des collectivités

En Île-de-France, le logement intermédiaire bénéficie à de nombreux publics, notamment aux travailleurs essentiels, et trouve sa place dans des programmes mixtes portés par RATP Habitat qui permettent de dynamiser durablement les territoires – comme à Nanterre ou sur le projet Netter-Debergue (Paris 12<sup>e</sup>). Après avoir déployé une offre de location-accession (PSLA) dans la Cité Clara Zetkin à Ivry-sur-Seine, RATP Habitat développe également une offre de logements en Bail Réel Solidaire (BRS) pour permettre aux Franciliens à revenus modestes d'acquérir leurs logements.

**Paris (4<sup>e</sup>) - Avenue Victoria / Quai de Gesvres - Valorisation de l'ancien siège de l'AP-HP (projet BNP Paribas Real Estate, Apsys et RATP Solutions Ville)**

Sur ce projet, un programme de 6 000 m<sup>2</sup> RATP Habitat réalisera : une résidence pour jeunes actifs de 50 logements, un lieu d'accueil à destination des femmes en situation de détresse d'environ 17 logements et une dizaine de logements sociaux familiaux en concertation avec Paris Habitat.

Îlot Victoria – MBL Architecte  
Îlot Sain-Martin – Dominique Perrault Architecture





Montreuil (93) – Bail Réel Solidaire  
& activités – rue Édouard Branly

## Parole d'élu

**Gaylord Le Chéquer**  
Premier adjoint au Maire  
de Montreuil

La Ville de Montreuil a identifié de longue date la nécessité de permettre aux travailleurs essentiels d'être bien logés. Agents de la Ville, soignants de l'hôpital, enseignants ... font l'objet d'une attention particulière pour l'accès au logement social. Nous souhaitons aussi leur permettre de réaliser des parcours résidentiels ascendants sur notre territoire, notamment pour favoriser les rapprochements domicile-travail. Or la pression immobilière est telle qu'il leur est parfois difficile d'accéder à la propriété sur la commune. Nous avons donc fait le choix de RATP Habitat pour notre première opération en BRS car c'est un bailleur dédié historiquement aux travailleurs essentiels que sont les conducteurs de bus et de métro parisiens.

## Parole de partenaire

**Cécile Hagmann**  
Directrice Générale  
La Coop Foncière Francilienne

La Coop Foncière a été créée en 2017 à l'initiative de plusieurs organismes HLM franciliens dont RATP Habitat afin de développer le BRS au niveau local. Ce dispositif permet, dans le cadre d'une accession à la propriété, de dissocier le foncier du bâti : les ménages à revenus modestes peuvent donc devenir propriétaire d'un bien mais pas du foncier qui, lui, reste la propriété de l'OFS (Organisme de Foncier Solidaire). Notre rôle est donc d'acheter le terrain et d'en assurer le portage pour l'opérateur qui va pouvoir proposer des logements en accession à un prix inférieur à celui du marché. C'est ce que nous faisons depuis 2021 avec RATP Habitat à Montreuil, dans le cadre d'un projet portant sur 33 logements en BRS ainsi que des locaux destinés à accueillir des activités. Pour les collectivités, ce montage permet de lutter contre les effets pervers de la hausse du foncier et de maintenir une vraie mixité sociale, notamment en cœur de ville, en permettant à des personnes d'ordinaire exclues du marché de devenir propriétaires – avec une plus grande solvabilisation et un risque financier moindre puisque le BRS permet de diviser presque par deux le prix au m<sup>2</sup>.



Près de  
**1 500**  
logements pour les  
jeunes (résidences)



Près de  
**9 000**  
personnes logées dont



**37 %**  
d'agents RATP et leurs  
familles



**21 %**  
de familles  
monoparentales



**18 %**  
de personnes âgées  
de 65 ans et plus

# Un lien logement/emploi plus fort que jamais

**Parce que le logement est un point d'ancrage essentiel pour se maintenir, s'épanouir ou se remettre dans une dynamique professionnelle, RATP Habitat a toujours eu à cœur de mettre son patrimoine au service des salariés et en particulier des travailleurs essentiels de l'économie francilienne.**

## RATP Habitat, LE bailleur des agents de la RATP

Avec près de 40 % de son parc occupé par des salariés de la RATP, RATP Habitat s'efforce de faciliter le quotidien de ces agents franciliens et en leur offrant un cadre de vie de qualité réduisant au maximum leurs trajets domicile/lieu de travail.

RATP Habitat a également conclu un partenariat avec le Centre de Formation d'Apprentis de la Mobilité Urbaine Durable (CFA MUD) du groupe RATP pour proposer à ses locataires en recherche de formation et/ou d'emploi d'y suivre une formation.

## Un partenaire engagé des acteurs du quotidien des villes et de la région

Au-delà son lien historique avec sa maison-mère, RATP Habitat a signé des conventions avec d'autres acteurs majeurs de la vie des territoires, comme la Préfecture de Police de Paris, l'Armée ou encore l'AP-HP. RATP Habitat propose à ces publics des logements de qualité bien situés par rapport aux transports en commun et à leur travail. RATP Habitat participe à soulager le quotidien de ces travailleurs essentiels dont le rôle central a été mis en lumière par la pandémie. La distance domicile/travail reste un critère majeur pour ces salariés travaillant souvent en horaires décalés.

## Deux questions à Jean Agulhon

**Directeur Général adjoint  
en charge des Ressources Humaines  
du groupe RATP**



### Quels sont les enjeux de logement pour les années à venir au sein du groupe RATP ?

Proposer un logement social à nos salariés est un enjeu majeur pour le groupe RATP afin de faciliter leur quotidien, compte-tenu de leurs horaires de prise et fin de service, de la localisation de leur attachement et de la difficulté à se loger en Île-de-France. RATP Habitat est un atout précieux pour le Groupe pour loger les salariés actuels ou à venir de l'entreprise et plus largement pour élaborer le parcours "salarié logé" qui contribuera au renforcement de notre marque employeur. L'objectif du Groupe est d'augmenter significativement les attributions de logements pour les salariés RATP en Île-de-France, filiales comprises.

### Comment RATP Habitat contribue à l'attractivité employeur ?

Au regard des objectifs de recrutement de l'entreprise et du contexte national sur le marché de l'emploi, notre politique de logement tient une place grandissante dans notre dispositif d'attractivité et de fidélisation. Nous souhaitons accompagner nos salariés dans leur parcours de vie au travers d'une variété de propositions adaptées à leurs besoins et à leurs situations : résidence jeunes actifs, puis logement social (en fonction des plafonds de ressources) puis éventuellement logement intermédiaire, et/ou aide à l'acquisition de sa résidence principale (via des dispositifs d'accession sociale ou non...). Ce parcours logement doit s'équilibrer entre les besoins et les situations des futurs nouveaux embauchés et ceux des salariés déjà en poste dans l'entreprise.

Qu'il s'agisse de loger des salariés actuels ou en devenir, RATP Habitat peut se féliciter de s'engager chaque jour aux côtés du Groupe pour une meilleure qualité de ville.

## Parole d'agent RATP-locataire

**Grégoire Douilly**  
Machiniste-conducteur  
au dépôt de Saint-Maur

Avec mon épouse, nous sommes arrivés dans le parc RATP Habitat lorsqu'elle était enceinte. J'ai la chance d'être à 20 minutes à pied et à 6 minutes à vélo de mon lieu de travail, c'est précieux au quotidien quand on a une famille. Surtout quand on travaille en horaires décalés, parfois jusqu'à 2 ou 4 heures du matin. Si je n'étais pas aussi bien situé, je ne sais pas si je serais resté aussi longtemps à la RATP. Conducteur de bus, c'est un travail qui use car nous sommes tout le temps sur le qui-vive, on passe nos journées à éviter des accidents, à gérer des gens énervés... Au final, ce sont plus les nerfs que le physique qui trinquent. Alors savoir qu'il ne faudra que quelques minutes pour rentrer chez soi après le service, ça change la vie.

## Parole de locataire

**Joanna Kovaltchouk**  
Secrétaire médicale à  
l'hôpital Avicenne de Bobigny.

Début 2018, j'ai appris que je devais quitter l'appartement où je logeais. J'étais seule avec deux enfants en bas âge, et seulement quelques mois pour trouver une solution. C'est l'assistant social de l'AP-HP qui m'a parlé de RATP Habitat et qui m'a dit qu'il y avait un logement disponible à Bobigny. J'ai été séduite et j'ai déposé un dossier qui a été retenu. En à peine 3 mois j'étais installée. Depuis 2016, je travaille à l'hôpital Avicenne donc je suis désormais à 10-15 minutes de mon travail. Avant, je mettais plus d'1h30 matin et soir. Là, je peux déposer ma grande à l'école le matin, la dernière à la crèche qui est juste à côté de l'hôpital, et s'il y a la moindre urgence je peux me libérer rapidement. J'ai bien pensé à déménager à un moment, après certaines épreuves personnelles, mais habiter à côté de son travail est une chance. Ça change vraiment la vie.

## Parole d'agent RATP-locataire

**Aïcha Ali-Musset**  
Manager d'exploitation  
Ligne 12

J'ai cherché un nouveau logement quand je suis tombée enceinte de mes jumeaux en 2015. J'étais déjà chez RATP Habitat mais il nous fallait un appartement plus grand. Nous avons eu plusieurs propositions et c'est la résidence Point du Jour qui nous a séduits : le logement est grand, lumineux, avec un balcon, une place de parking et la ligne 9 de métro qui passe juste en bas. Par rapport à mon travail, celui de mon mari, l'école des enfants, c'est parfait. Surtout qu'en tant qu'assistante d'exploitation à la RATP, je suis en horaires décalés : je commence à 5h30 du matin mais je peux être au travail en 15-20 minutes. Et même si je vais bientôt passer manager et changer de secteur, cela reste idéal. C'est une chance d'être dans un groupe où tout le monde est accepté, où on nous permet de progresser et où on nous aide même pour nous loger.

## Parole de partenaire

**Céline Martin**  
Directrice du CFA  
Mobilité Urbaine Durable

Le CFA Mobilité Urbaine Durable a été créé en 2017 à l'initiative du groupe RATP pour former des alternants sur des métiers en tension et/ou à fort volumétrie d'entrée : conducteur de bus, agent de maintenance ou de sûreté, contrôleur, régulateur de trafic... Aller à la rencontre des locataires RATP Habitat éloignés de l'emploi est pour nous une manière originale de créer des passerelles entre logement et emploi : le fait que les gardiens connaissent bien les habitants et puissent leur faire passer l'information va nous permettre de mener une campagne de terrain efficace. Surtout, nous allons toucher à la fois des jeunes mais aussi d'autres profils, des personnes qui ont envie de se remettre dans une dynamique d'emploi durable mais ne savent pas forcément vers qui se tourner. Le groupe RATP, au travers de son CFA, offre de nombreuses opportunités, notamment pour des gens peu qualifiés.

# Le logement au service de l'utilité sociale

**Présent sur 6 départements et 51 communes, RATP Habitat est un acteur de terrain engagé au service de l'intérêt général. Chaque résidence dispose d'un gardien référent qui déploie au quotidien un accompagnement de proximité avec le soutien des équipes du siège dont le Centre de Relation Client et les Conseillères en Economie Sociale et Familiale pour les plus fragiles. Cette approche globale vise à protéger mais aussi à construire les prémices de nouveaux parcours d'insertion notamment professionnelle.**

## Sobriété énergétique : des actions pour accompagner et protéger les locataires

Dans un contexte de forte tension sur le coût des énergies, RATP Habitat a déployé en 2022 un ensemble de mesures pour limiter l'impact des hausses de charges et préserver le pouvoir d'achat de ses locataires. L'étalement des régularisations de charges, la réévaluation anticipée des acomptes et le travail de sensibilisation aux écogestes (chauffage, électricité et eau) ont notamment contribué à minimiser le choc, à limiter les impayés et donc à prévenir les expulsions.

Parallèlement, RATP Habitat continue d'aider ses locataires au quotidien en leur proposant des services élargis, notamment via un partenariat avec KLARO (ex Toutes mes aides). En l'espace d'un an, près d'un quart des locataires se sont inscrits sur cette plateforme qui recense plusieurs milliers d'aides locales comme nationales. Cet outil intuitif propose également un préremplissage des demandes d'aide qui simplifie grandement l'accès à ces dispositifs parfois mal connus du grand public. Au total, ce sont 120 000 aides qui ont été mobilisées en 2022 par les locataires de RATP Habitat grâce à ce dispositif innovant.

## Un cadre de vie où il fait bon vivre et qui protège

RATP Habitat déploie des actions de terrain visant à créer un cadre de vie agréable pour tous, au-delà de la qualité de ses logements et résidences. Les animations "sport en pied de résidence" se sont poursuivies en 2022, à Boissy-Saint-Léger, Bagnole, Pierrefitte ou Paris, avec le support des gardiens et des partenaires référencés par RATP Habitat.

RATP Habitat a poursuivi en 2022 une campagne d'affichage dans ses résidences visant à souligner l'importance du bien-vivre ensemble, du respect des règles de bon voisinage ou encore des parties communes. Les gardiens ont ainsi pu choisir parmi plusieurs visuels originaux et les afficher selon les problématiques rencontrées localement.

## Des projets d'occupation temporaires pour faire vivre le patrimoine

Désireux de renforcer l'utilité sociale de son patrimoine, RATP Habitat travaille avec différents partenaires pour imaginer des projets d'occupation temporaire sur certains chantiers ou sites vacants. C'est le cas notamment dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris où l'association Veni Verdi et les Fondations Jeunesse Feu Vert et RATP ont mis en place un chantier éducatif en parallèle du projet d'aménagement de RATP Habitat. Celui-ci a permis à une dizaine de jeunes en insertion de mettre en culture et d'entretenir la parcelle.

À Vincennes (94), c'est une résidence artistique temporaire d'une durée de 12 mois qui a été initiée avec Liveo sur un ancien local d'activité de la RATP. Depuis septembre 2022, 25 artistes du collectif L'OpenBach se sont installés dans ces 800 m<sup>2</sup> vacants. Dans ces anciens locaux de la RATP, RATP Habitat va mener une opération d'extension-surélévation de 3 niveaux visant à la création d'une résidence étudiante de 36 logements.



**Chantier éducatif temporaire sur une parcelle de 400 m<sup>2</sup> du chantier Netter-Debergue à Paris (12<sup>e</sup>)**

avec l'aide de la Fondation Jeunesse Feu Vert et de l'association Veni Verdi, soutenu par la Mairie du 12<sup>e</sup>, les fondations du groupe RATP et Standard Life Aberdeen





**Paul Le Roy-Maguin et Pierre Denoix**  
Cofondateurs LIVEO



Liveo est né de notre volonté de concilier immobilier et projets solidaires grâce à l'urbanisme transitoire, c'est-à-dire cette capacité à imaginer des occupations temporaires utiles en capitalisant sur le patrimoine vacant, le temps qu'il retrouve une utilité pérenne. En Île-de-France, de nombreux sites sont en attente de transformation et nous proposons donc aux bailleurs de les mettre à disposition de porteurs de projets responsables pendant quelques mois, afin de créer des résidences artistiques, des espaces de coworking solidaires, de l'hébergement d'urgence...

C'est une approche qui se veut flexible, avec des projets sur 12 mois en moyenne, où les occupants peuvent se projeter sur une période donnée moyennant des tarifs jusqu'à 60 % en-dessous du marché et où le bailleur sait qu'il pourra récupérer les lieux quand il en aura besoin. C'est cette intermédiation que nous gérons au quotidien : nous sous-louons aux artistes, nous coordonnons, animons, et organisons des événements avec les habitants du quartier... C'est une occupation saine et respectueuse des bâtiments, qui permet d'éviter la dépréciation des actifs, de les prémunir des éventuels squats et qui participe à la dynamisation des quartiers.



Première résidence temporaire artistique à Vincennes (94)



Une baisse globale  
des impayés de  
**3,5 %**  
(après une baisse  
de 8 % en 2021)



**Christophe Etronnier**  
Directeur de la Clientèle  
et de l'Habitat



2022 a été une année de contrastes, avec un contexte global tendu et en même temps de très bons résultats pour RATP Habitat, se traduisant par une vacance et des impayés plus bas qu'en 2021 et une satisfaction client qui augmente sur certains points. La mobilisation de nos équipes, leur écoute, leur accompagnement quotidien, nous ont permis de protéger nos locataires des effets des crises successives, même si nous restons vigilants pour les mois à venir.



**88 %**  
de locataires satisfaits



**+ 11**  
points de satisfaction  
sur le traitement des  
demandes des locataires

# Une entreprise de proximité

**RATP Habitat a fait le choix d'ancrer son activité sur le terrain, avec des gardiens référents pour chaque résidence qui représentent près de 50 % de ses effectifs. Pour mener à bien leurs missions, ces professionnels engagés peuvent compter sur de nouveaux outils développés pour leur faciliter le quotidien, et sur des parcours de formation adaptés aux situations rencontrées sur le terrain.**

## Une montée en compétences qui s'accélère

Dans le prolongement du programme de certification suivi par les gardiens avec l'AFPOLS en 2019, RATP Habitat a poursuivi en 2022 sa démarche de formation continue avec deux nouveaux cursus spécifiques organisés pour les gardiens, Parcours + et Parcours + Prévention. Le premier s'est articulé autour d'ateliers animés par des collaborateurs du siège de RATP Habitat et portant sur des sujets majeurs remontés par les gardiens eux-mêmes comme la visite commerciale, les impayés, la régularisation des charges ou encore la gestion des sinistres.

Quant à Parcours + Prévention, il s'est concentré sur l'accompagnement face aux difficultés du quotidien comme la fatigue, les agressions verbales ou physiques, la gestion des conflits entre locataires, et plus globalement la charge mentale qui pèse sur les gardiens. Des bons gestes à adopter pour soulever des charges aux exercices de sophrologie ou de méditation : c'est tout un arsenal de bonnes pratiques qui ont été présentées pour aider ces professionnels à prendre du recul sur leur métier.



# 67

**gardiens**  
46 % des effectifs



# 92 %

**des collaborateurs**  
RATP Habitat ont suivi  
une formation



# 6

**accords collectifs**  
renouvelés en 2022

## Un cursus inédit pour former les gardiens

En 2022, RATP Habitat est à l'origine d'un partenariat innovant qui sollicite la contribution de deux associations : Pass'Sport pour l'Emploi et l'INS. Le principe : recruter des candidats éloignés de l'emploi pour leur proposer de devenir gardien. Les recrues suivent un parcours de 18 mois où elles sont challengées à travers le sport par Pass'Sport pour l'Emploi. Elles sont ensuite formées au métier de gardien puis mises en situation *via* des remplacements de gardiens d'immeuble avant d'être recrutées en CDI. Ce cursus qui mêle connaissances techniques, savoir-être et pratique physique, vise à identifier les profils les plus à même d'embrasser ce métier particulièrement exigeant. La toute première promotion a permis de former 12 personnes.

## Quand le numérique simplifie le quotidien

RATP Habitat a finalisé en 2022 la transition vers le "tout numérique" pour l'essentiel de la vie du bail. La dématérialisation des états des lieux et de la signature du bail est désormais opérationnelle. RATP Habitat a mis à disposition de ses agents de terrain des tablettes pour réaliser les états des lieux avec les locataires. Cette pratique simplifiée et sécurisée permet l'envoi instantané de copies des documents aux différents interlocuteurs.

Parallèlement, RATP Habitat a mis en place depuis janvier 2022 le volet examen de son parc locatif (CALEOL) dans le cadre de ses Commissions d'Attribution des Logements. Dans ce but, RATP Habitat s'est dotée d'un outil permettant de suivre plus précisément l'évolution de l'occupation sociale de ses résidences, d'identifier d'éventuelles anomalies (suroccupation, modification des revenus...) et de traiter de façon prioritaire les dossiers de locataires aux besoins spécifiques.



Plus de  
**88 158** K€

investis chaque année  
dans la formation des  
collaborateurs



Un nombre d'heures  
de formation multiplié par  
**3**



Un taux de satisfaction  
collaborateurs quant  
à leur formation de

**92 %**

## Parole de gardien

**Amine Larinouna**

*Gardien RATP Habitat  
à Villejuif*



Être gardien, ce n'est pas que de l'entretien des bâtiments : c'est être technicien, psychologue, assistant social, et aussi pompier ou policier dans certain cas. Quand on intervient comme moi sur 4 résidences, il faut être prêt à gérer tous types de problèmes – le compteur d'eau qui fuit le vendredi en fin d'après-midi quand tout le monde est parti, les tensions entre voisins, mais aussi les impayés, les squats... On est toujours sur le qui-vive.

C'est pour ça que les formations que nous propose régulièrement RATP Habitat sont importantes : elles nous donnent des clefs au quotidien, nous remettent à niveau sur certains sujets comme les charges, la gestion technique... C'est aussi un moment où on échange entre collègues, où on se donne des astuces pour gérer certaines situations, notamment l'agressivité de certains locataires. L'année dernière, nous avons d'ailleurs eu des sessions de remise en forme et une initiation à la sophrologie : les gens ne mesurent pas à quel point nos journées sont denses et stressantes, alors apprendre à respirer, à se calmer, à redescendre après un moment de tension, c'est utile. Même si ce n'est pas toujours facile à appliquer au quotidien.

**Catherine Nicolas**

*Directrice des  
Ressources Humaines*



La renégociation des accords collectifs en 2022 nous a permis de renforcer encore ce dialogue social qui nous caractérise. Par ailleurs, nous continuons à investir massivement dans la formation de nos collaborateurs pour les maintenir à un niveau de compétences élevé. Nous leur donnons également la possibilité de valoriser et partager leurs connaissances avec leurs collègues en animant des sessions organisées à l'interne telles que Parcours + dédiées à consolider les connaissances de nos gardiens, créant ainsi un cercle vertueux et une dynamique interne positive.

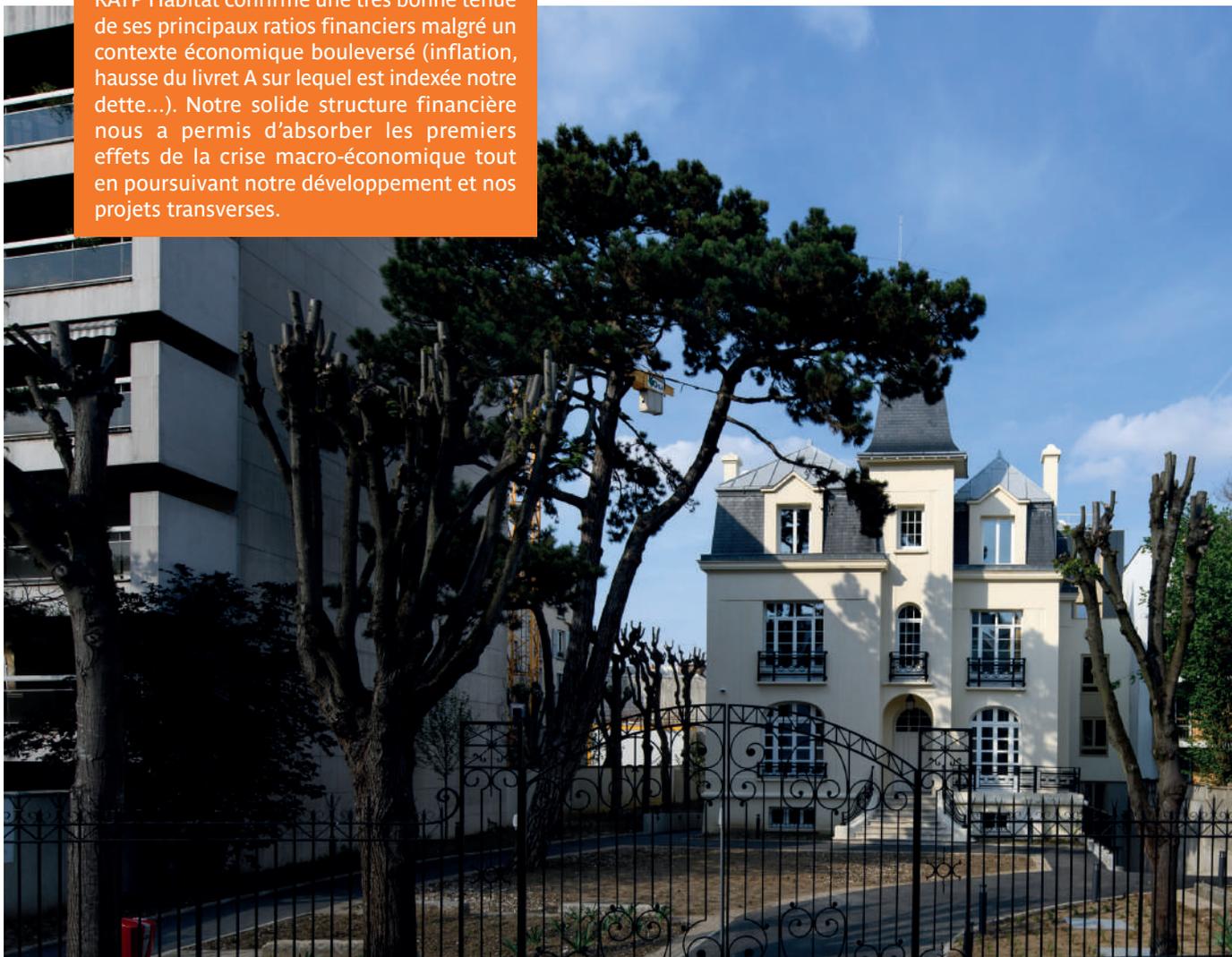


Fin de formation Parcours + Prévention



**Clémence L'Épine**  
*Directrice financière*

RATP Habitat confirme une très bonne tenue de ses principaux ratios financiers malgré un contexte économique bouleversé (inflation, hausse du livret A sur lequel est indexée notre dette...). Notre solide structure financière nous a permis d'absorber les premiers effets de la crise macro-économique tout en poursuivant notre développement et nos projets transverses.



**Fontenay-sous-Bois (94) –  
Résidence pour étudiants de 93 logements**

Cette résidence, s'intégrant harmonieusement à son environnement et dotée d'équipements permettant sa gestion en complète autonomie, est le fruit de la transformation et de l'agrandissement d'anciens bureaux du Conseil Général du Val-de-Marne : légère réhabilitation (sans modification de façades) d'une maison bourgeoise de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, valorisation de l'environnement paysager et restructuration lourde en extension-surélévation d'un bâtiment des années 80.

**Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat**  
**Architecte : CoBe**

Constructeur social  
engagé



**RATP  
HABITAT**

RATP Habitat remercie très chaleureusement les collaborateurs qui ont participé aux photos réalisées pour la couverture du rapport annuel 2022 :  
Adnane / Gardien · Céline / Responsable de Secteur  
Brahim / Gardien · Chafiâa / Chargée de Ressources Humaines · Clément / Gardien · Maria / Gardienne Fidel / Responsable de Programmes  
Olga / Chargée de Relation Client · Eric / Gardien  
Danièle / Gardienne · Alexandre / Responsable de Territoire · Méry / Gardienne · Julien / Responsable de Programmes · Marie / Cheffe de Projet Applicatifs  
Jérémy / Responsable du Développement  
Carla / Gardienne · Laurent / Responsable des Projets Transversaux · Katia / Responsable Juridique  
Samuel / Gardien · Fatima / Responsable de Secteur  
Fillipe / Gardien · Nadia / Assistante de Direction  
Chi-Paul / Responsable Financement et Trésorerie  
Sandrine / Gardienne · Guy-Alain / Gardien