

2023

Loger les travailleurs essentiels
en Île-de-France



Constructeur
social engagé





Paris (15^e) - Ateliers Vaugirard

Construction de 104 logements sociaux au sein d'un projet urbain d'envergure géré par la RATP dans le cadre de la modernisation de son atelier de maintenance.

Maîtrise d'ouvrage : RATP / RATP Habitat

Architectes : Christ & Gantenbein - Margot-Duclot Architectes Associés

14

Quand la ville se fait plus ouverte

16

Quand la ville se fait plus durable

06

Faits marquants 2023

18

Quand la ville se fait plus solidaire

01

Tribune de Valère Pelletier

08

Quand la ville se fait plus mixte

19

« Vis ma vie »

02

Entretien avec Claire Goudineau

10

Quand la ville se fait plus ambitieuse

20

RATP Habitat Accession a fêté ses 100 ans

04

Présentation de RATP Habitat

12

Quand la ville se fait plus inclusive



”

RATP Habitat a toujours eu à cœur de mettre son patrimoine au service des salariés du groupe RATP et des travailleurs essentiels d'Île-de-France.”

En 2023, notre action auprès des salariés du groupe RATP et plus largement des Franciliens a fait à nouveau la démonstration de toute son importance. En tant que principal bailleur des collaborateurs du Groupe, avec près de 40% d'agents parmi nos locataires, RATP Habitat s'engage chaque jour pour améliorer la qualité de vie des agents ; et ce grâce à une offre adaptée aux réalités de la région parisienne aussi bien en termes de types de logements que de localisation, d'accessibilité et de proximité avec les transports en commun. **RATP Habitat s'inscrit ainsi dans la démarche du Groupe de fidéliser ses employés, recruter sur les métiers prioritaires et en tension et soutenir l'émergence d'une ville plus inclusive et plus durable.**

Engagée en faveur du développement territorial et de la mixité sociale, RATPHabitat a toujours eu à cœur de mettre son patrimoine au service des salariés du groupe RATP et des travailleurs essentiels d'Île-de-France. En 2023, cet engagement s'est concrétisé avec le dépassement de la barre symbolique des 9 000 logements sociaux gérés !

C'est un atout et une fierté pour RATP Solutions Ville de compter RATPHabitat au sein de notre offre et de notre collectif, alignés avec notre raison d'être de RATP Solutions Ville « accompagner le défi de la transition écologique des villes », que par sa contribution sociale et environnementale, en adéquation avec celles du groupe RATP, participe à bâtir une ville plus vertueuse, plus verte et plus économe en carbone.

Nous pouvons être fiers des programmes que nous faisons émerger : adaptés aux besoins des habitants, s'insérant dans l'environnement urbain et respectueux des exigences environnementales les plus pointues. **Notre contribution est concrète et se matérialise par un plan de développement ambitieux** qui nous permet de viser les 11 000 logements à fin 2032. Et, malgré un contexte macro-économique difficile, nous nous fixons aussi des objectifs environnementaux ambitieux, à la hauteur des enjeux énergétiques et climatiques, avec le lancement d'un plan d'envergure de réhabilitation des logements les moins bien classés en termes de DPE.

Alors que la situation de nombreux Franciliens tend à se précariser, **le rôle de RATP Habitat n'a jamais été aussi déterminant**. Collectivement, nous assumerons avec responsabilité et engagement ce rôle clé au service du public francilien.

Valère Pelletier

Directeur Général de RATP Solutions Ville
et Président du conseil d'administration de RATP Habitat



RATP Habitat est une entreprise qui tient ses promesses

Entretien avec Claire Goudineau,
Directrice Générale de RATP Habitat.

Que reprenez-vous de l'année qui vient de s'écouler ?

2023 a été une année de crise pour notre secteur. La production de logements est au plus bas alors que la demande explose, les délais pour obtenir un logement social continuent de s'allonger, les ménages franciliens n'arrivent plus à accéder à la propriété et sont très fragilisés par l'inflation et la hausse du coût des énergies... Dans ce contexte, RATP Habitat a pris ses responsabilités et a apporté des réponses concrètes aux besoins des villes et de leurs habitants. En 2023, sur le terrain, cela s'est traduit par de vrais résultats avec notamment plus de 300 logements livrés, des avancées majeures sur nos engagements environnementaux, et un important travail d'accompagnement de nos locataires en faveur de leur pouvoir d'achat, de la limitation des impayés et de la prévention des expulsions.

”

Nous imaginons des projets qui réinventent la ville et le quotidien des travailleurs essentiels.”



300 livraisons pour un bailleur comme RATP Habitat, c'est loin d'être anecdotique...

Je suis particulièrement fière des programmes qui ont été livrés en 2023. Les deux opérations majeures que nous avons réceptionnées à Paris, Vaugirard et à Netter-Debergue, sont des projets d'ampleur qui réinventent la ville, avec la volonté affirmée d'y créer de la mixité. On y retrouve à la fois des logements, des commerces, des services publics, des espaces verts... Sur Netter, nous avons aussi réalisé nos premiers logements intermédiaires. Ce produit vient compléter notre offre sociale puisqu'il permet de répondre aux besoins de nombreux travailleurs essentiels qui doivent habiter à proximité de leur lieu de travail – à commencer par les collaborateurs de la RATP mais aussi ceux de l'AP-HP, du ministère des Armées ou de la Préfecture de Police, avec qui nous avons des partenariats de longue date.

Loger les travailleurs essentiels, c'est la « marque de fabrique » de RATP Habitat ?

Nous sommes le bailleur historique des agents de la RATP : lier emploi et logement est donc notre raison d'être. Quand on travaille en horaires décalés ou que l'on prend son poste à 5h du matin pour ouvrir une ligne de bus ou de métro, avoir un logement à proximité de son lieu de travail change tout. Comme le dit Jean Castex, Président-directeur général de la RATP, il faut loger les agents à proximité de leur attachement à Paris et en petite couronne. Le logement est l'une des clés pour le recrutement et la fidélisation des collaborateurs du Groupe et pour la qualité du service public des transports en Île-de-France.

Participation à la 3^e édition du festival Regard neuf 3, coordonné par l'AORIF et l'agence Laboculture : 4 concerts dans l'une de nos résidences de Pierrefitte



Avec le temps, nous avons décliné cette approche à d'autres travailleurs et d'autres publics, à la demande de certaines entreprises ou certaines collectivités. Ces derniers temps, nous sommes très sollicités sur la question du logement des jeunes et ce n'est pas étonnant car on retrouve au fond les mêmes besoins : pour mener à bien ses études et démarrer dans la vie active, il faut un logement adapté, abordable, à proximité des transports... Nous avons ainsi livré en 2023 deux résidences à Montrouge et à Vitry-sur-Seine qui accueillent à la fois des étudiants, des apprentis, des alternants et des jeunes actifs.

Votre autre spécificité, c'est cette capacité à intégrer les projets à la ville. Comment vous y prenez-vous ?

Nous sommes des experts en maîtrise d'ouvrage directe complexe. C'est-à-dire que nous sommes en mesure d'intervenir sur des sites industriels comme ceux exploités par la RATP pour y construire des logements de qualité parfaitement intégrés à la ville



et sans nuisances. Pouvoir réaliser des programmes en superposition de station de métro ou d'atelier de maintenance, en encorbellement du tramway, c'est précieux quand le foncier se fait rare. Ce n'est pas pour rien que nous avons été identifiés par Grand Paris Aménagement pour accompagner les collectivités dans leurs projets d'aménagement, notamment autour des futures gares du Grand Paris. En « construisant la ville sur la ville », nous proposons des solutions innovantes, répondant aux attentes des territoires et de leurs habitants en matière de logements au plus proche des centres d'activités, tout en limitant l'artificialisation des sols.

C'est le socle de votre développement ?

Nous avons de belles ambitions pour les prochaines années, car les besoins de logements sociaux ne font que grandir. Ce développement va de pair avec une prise en compte des évolutions de la société et de l'urgence climatique. Cela demande des changements profonds. Chez RATP Habitat, nous avons déjà amorcé cette évolution et nous sommes en cours



Deux campagnes de distribution de colis alimentaires et kits hygiène, en faveur des familles de ses locataires les plus en difficulté, avec le support de l'association Des Jours Meilleurs.

d'élaboration d'un Plan Stratégique de Patrimoine Climatique qui intègre les évolutions futures à tous les niveaux de notre activité. L'idée est notamment de renforcer la résilience de notre patrimoine, en intégrant pleinement la question de la sobriété énergétique et de l'évolution climatique. Nous avons également lancé une démarche ISO 50001 visant à certifier notre management de l'énergie. C'est une manière pour nous de démontrer de manière factuelle que ce que nous promettons, nous le faisons.

Prenez-vous également en compte dans vos projets les remontées de vos collaborateurs de proximité ?

En effet car nous sommes aussi les gestionnaires des sites que nous construisons. Nos projets sont fortement imprégnés des usages et du quotidien des Franciliens que nous remontent nos équipes de terrain. Comme je le rappelle souvent, 46 % de nos collaborateurs sont des gardiens : c'est une particularité dont nous sommes fiers car elle nous permet de garder un lien étroit avec la réalité que vivent nos locataires.

Comment cette proximité influe-t-elle sur vos projets ?

Il est courant d'opposer métiers de terrain et administratifs alors que toutes nos équipes sont au service des territoires et de leurs habitants, et nous avons besoin de ces différents regards pour avancer. D'ailleurs, nous avons organisé l'année dernière une opération « vis ma vie » où chacun de nos collaborateurs a accueilli un collègue et vécu son quotidien le temps d'une journée. L'idée était de bousculer les idées reçues et de mieux comprendre les

”

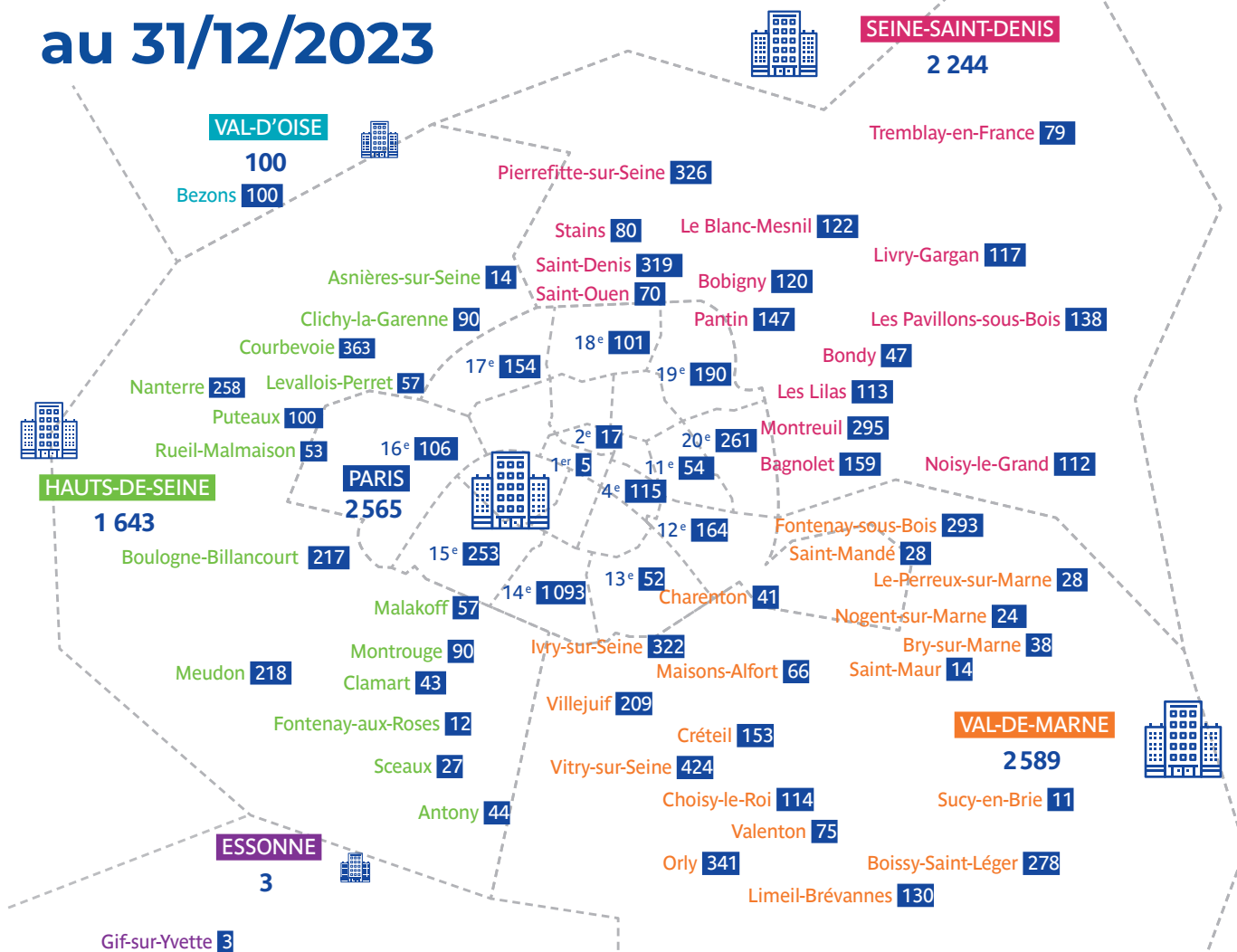
Si l'on veut changer en profondeur le quotidien de nos collaborateurs et de nos locataires, il faut connaître leurs aspirations mais aussi leurs difficultés.”

contraintes de chaque métier. Je suis moi-même allée vivre une journée avec l'un de nos gardiens durant laquelle j'ai été confrontée aux multiples sollicitations des locataires sur des sujets extrêmement variés, en plus de participer à ses tâches quotidiennes comme le ménage, la sortie des containers poubelles... Si l'on veut changer en profondeur le quotidien de nos collaborateurs et de nos locataires, il faut connaître leurs aspirations mais aussi leurs difficultés.

C'est ça la « qualité de ville » que vous portez aux côtés de RATP Solutions Ville ?

La qualité de ville, c'est l'ambition globale que nous portons au sein du groupe RATP. Elle se décline à tous les niveaux de notre activité et dans tous nos métiers, dans nos projets immobiliers comme dans l'accompagnement de nos locataires et de nos parties prenantes, à travers notre démarche environnementale et via l'engagement humain de nos équipes.

Patrimoine au 31/12/2023



9 144

LOGEMENTS
dont 7 513 familiaux
et 1 631 résidences étudiantes
ou jeunes actifs
83 commerces et
6 158 places de parking

42 %

DES INVESTISSEMENTS
consacrés à des opérations
d'amélioration de la performance
énergétique et/ou de décarbonation
du patrimoine

92 %

**DU PARC CLASSÉ
EN ÉTIQUETTES
A, B, C OU D**

38,9 M€

DE CAPITAL

72,2 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES
augmenté des charges
locatives

151

RÉSIDENCES
dans 51 communes

37 %

**D'AGENTS RATP
ET LEURS FAMILLES**

151

COLLABORATEURS
dont 67 gardiens

87 %

**DE LOCATAIRES
SATISFAITS
ET TRÈS SATISFAITS**





Constructeur social engagé en faveur du logement des travailleurs essentiels en Île-de-France

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 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 logements 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 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 classique à la plus complexe.
- 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 offre mixte couvrant l'ensemble des besoins, du logement locatif social et intermédiaire jusqu'à l'accession sociale à la propriété (PSLA, BRS...)
- Une mixité d'usages ancrée dans chaque programme avec à la fois un volet logement, des commerces, des équipements publics, des espaces verts...
- Une culture de l'innovation en anticipation des évolutions réglementaires (RE 2020 objectifs 2025 voire 2028).
- 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 31/12/2023

Valère Pelletier
Président

Luc Piffard
Représentant RATP Solutions Ville

Emile Meunier
Représentant Conseil Général de Paris

Adrien Delacroix
Représentant Plaine Commune

Patrick de la Marque
Représentant Grand Paris Seine Ouest

Sébastien Hubert
Représentant Action Logement Immobilier

Christine Laconde
Représentant RIVP

Michel Defaye
Représentant les locataires

Abigaël Daudet
Représentant les locataires

Jean-Christophe Delprat
Représentant les locataires

Céline Mazières

Philippe David

Luc Le Duigou

Céline Tignol

Frédéric Dupouy

Gaëlle Pedraza

Mohammed Bouzourene

Adeline Bellaloum

2023

Février



Livraison d'une résidence jeunes travailleurs de 39 logements au-dessus de la station de métro Barbara (ligne 4) avenue de Verdun à Montrouge.

Nommée à l'Équerre d'argent 2023 dans la catégorie Première Œuvre.

Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat
Architecte : Camille Salomon

Février



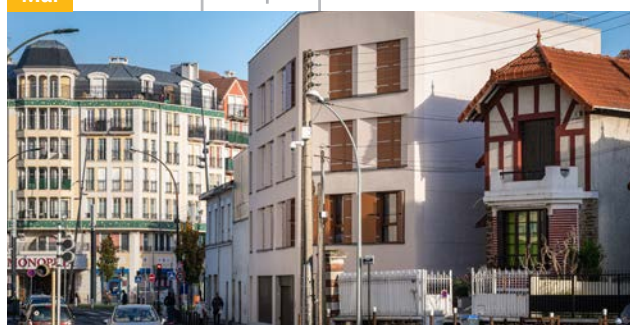
Lancement de la réhabilitation énergétique de nos deux résidences de 16 logements aux Lilas pour un montant d'environ 40 à 48 K€ TTC par logement.

Mai - Juin



VIS MA VIE : pour en savoir plus, rendez-vous page 19.

Mai



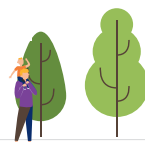
Livraison d'une résidence de 12 logements sociaux et d'une surface de 90 m² destinée à la Ville, boulevard de la République à Livry-Gargan.

Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat
Architecte : LA Architectures

Avril - Mai



Ateliers Fresque du Climat pour l'ensemble de nos salariés dont nos gardiens.



Juin



Trophée « Projet Remarquable » pour notre plan Numérique Responsable lors de l'Assemblée Générale de la Fédération des ESH en marge de la première édition des Trophées de la Sobriété de la Fédération des ESH – Caisse d'Épargne.

Décembre



Livraison de 48 logements sociaux et 43 intermédiaires dans le cadre de l'aménagement d'un site de 5 000 m² comprenant également une crèche de 95 berceaux, la création d'une voie piétonne pour désenclaver le jardin Debergue-Rendez-Vous dont la surface sera augmentée de 2 500 m² avenue Arnold Netter à Paris.

Maîtrise d'ouvrage : Ville de Paris / RATP Habitat
Architecte mandataire : R Architecture
Architectes associés : NeM architectes et Studio 1984

Septembre



Inauguration d'une résidence de 104 logements sociaux au sein d'un projet urbain d'envergure géré par RATP dans le cadre de la modernisation de son atelier de maintenance à Paris.

Maîtrise d'ouvrage : RATP / RATP Habitat
Architectes : Christ & Gantenbein – Margot-Duclot Architectes Associés

Novembre



100 ans de RATP Habitat Accession, notre COOP HLM dédiée à l'accèsion sociale.

Octobre



Livraison d'une 4^e résidence jeunes travailleurs de 74 logements en encorbellement de tramway rue des Pépinières à Vitry-sur-Seine.

Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat
Architectes : Atelier Bethgnies & Leclair - Agence Fourier-Tirard

Octobre



Signature d'un accord de partenariat avec la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) Île-de-France, nouvelle étape majeure de notre démarche en faveur des seniors (60 ans et plus), qui représentent près de 25% de nos locataires.

”

Pour répondre à la forte demande en Île-de-France, RATP Habitat s'est fixé un objectif de **11 000 logements à fin 2032** contre un peu plus de **9 000 aujourd'hui**. Les territoires nous sollicitent quotidiennement pour porter des projets mixtes, innovants et qui répondent aussi bien aux enjeux sociétaux qu'environnementaux. RATP Habitat dispose d'une solide expérience pour conduire des opérations de tout type, que ce soit en construction ou en réhabilitation, de la plus classique à la plus complexe. À l'instar de notre maison mère sur le transport, nous avons l'ambition de devenir un acteur incontournable du logement social.

”



Jérémy Meunier
Développeur foncier

Quand la ville se fait plus mixte

À travers ses projets, RATP Habitat s'emploie à développer une offre complète et diversifiée de logements pour accompagner l'ensemble des parcours résidentiels – quels que soient l'âge, la profession, la situation familiale ou encore les besoins en matière d'accompagnement au quotidien.

Des projets qui viennent renforcer l'offre locale

RATP Habitat a développé une offre complète permettant de couvrir l'ensemble des besoins en matière d'habitat en Île-de-France – du logement locatif social et intermédiaire à l'accession sociale à la propriété en passant par des solutions pour les étudiants et les jeunes actifs, ou pour les publics spécifiques. Cette expertise s'est traduite en 2023 par plus de 300 logements livrés, à Paris (Vaugirard et Netter-Debergue) mais aussi à Montrouge, Vitry-sur-Seine ou Livry-Gargan.

Dans un contexte de baisse globale de la production, RATP Habitat peut s'appuyer sur son relationnel avec les collectivités ainsi que sur le foncier dont le groupe RATP est propriétaire pour porter des programmes mixtes en cœur de ville. Dans les prochaines années, d'autres projets ambitieux verront le jour, notamment à Porte de la Villette où RATP Habitat va participer activement à la transformation du secteur avec une offre complète combinant logements

+ 300

de logements livrés en 2023



318

permis de construire déposés

261

logements mis en chantier

locatifs sociaux et intermédiaires, résidences étudiantes, accession sociale à la propriété, et commerces dédiés à l'économie sociale et solidaire.

L'apport bienvenu du logement intermédiaire en zone tendue

RATP Habitat a livré en 2023 sa première opération de 43 logements locatifs intermédiaires dans le cadre du projet Netter-Debergue (Paris 12^e). Cette offre à loyer maîtrisé (en moyenne 10 à 15 % moins cher que le loyer constaté sur le marché libre) s'adresse aux ménages dont les revenus sont trop élevés pour pouvoir bénéficier d'un logement social mais insuffisants pour se loger dans le privé. Particulièrement adapté aux cadres en début de carrière ou aux travailleurs essentiels, le logement intermédiaire est à la fois un gage de mixité sociale et de fluidité du parcours résidentiel.

Conscient des besoins en Île-de-France, RATP Habitat a créé une filiale dédiée à cette offre et réalise actuellement plusieurs programmes intégrant une offre intermédiaire, à Nanterre comme à Porte de la Villette.

Nanterre (92) – cité Olympe de Gouges
Réalisation de 91 logements dont 21 sociaux, 35 locatifs intermédiaires et 35 en Bail Réel Solidaire.
Dans le cadre d'un projet NPRU, dans un quartier aménagé par la SEMNA : réaménagement de deux rues, création d'un jardin public de plus de 8 000 m² et de deux nouvelles voies d'accès.
Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat
Architecte : Badia Berger



”

Permettre aux ménages de devenir propriétaire est un engagement historique pour le groupe dont la Coop HLM RATP Habitat Accession a fêté ses 100 ans en 2023 ! , ,

PSLA, BRS : derrière les acronymes, le rêve de l'accession à la propriété

Malgré le coup de frein imposé par la hausse des taux d'intérêts pour les crédits immobiliers, les Franciliens aspirent toujours à devenir propriétaires. Pour les aider à concrétiser ce rêve, RATP Habitat intègre dès que possible à ses projets une part d'accession sociale à la propriété – en PSLA (Location-Accession) ou en BRS (Bail Réel Solidaire).

RATP Habitat collabore activement avec la Coopérative Foncière Francilienne (OFS) pour porter une première opération d'une trentaine de logements en BRS sur Montreuil (93), et va également intégrer ce dispositif sur ses opérations de Porte de la Villette ou de Nanterre.

Un logement pour bien démarrer

Parce que le logement est un appui primordial pour se lancer dans la vie active, RATP Habitat porte de nombreux projets à destination des étudiants, apprentis, alternants et jeunes actifs franciliens. En 2023, le Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) de Montrouge a été livré, proposant 39 logements en superposition de la station de métro Barbara de la ligne 4. Un second FJT de 74 logements a vu le jour à Vitry-sur-Seine, en encorbellement sur une voie de remisage du tramway. Ce dispositif permet à des personnes âgées de moins de 30 ans de bénéficier d'un logement de qualité, abordable, de services (laverie, Internet...) et d'un accompagnement adapté au démarrage de leur vie professionnelle.

À Orly (94), RATP Habitat proposera une cohabitation solidaire pour tous les âges au sein d'une résidence intergénérationnelle proposant entre autres 93 logements étudiants et 83 logements seniors et une offre de services élargie autour de la culture en partenariat avec l'École de cinéma Georges Méliès.



Livry-Gargan (93) - boulevard de la République.
Réalisation d'une résidence de 12 logements locatifs sociaux et d'une surface de 90 m² destinée à la Ville.
Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat
Architecte : LA Architectures



” Notre volonté est d'offrir un parcours résidentiel inclusif et diversifié permettant à tous, quels que soient soit l'âge, le revenu ou la composition familiale de se loger (jeunes actifs, parents séparés, seniors...). Ce projet de résidence dédiée aux jeunes actifs et aux loyers modérés s'intègre donc complètement dans notre ambition de construire la ville de demain en conjuguant intensité urbaine et qualité de vie. Nous soutenons ainsi activement les conceptions flexibles et «clés en main» et saluons le défi relevé par RATP Habitat de créer 39 logements au-dessus d'une station de métro. Plus largement, cette résidence s'inscrit dans le renouveau de ce quartier de Montrouge avec l'aménagement du parvis de la station, la requalification de l'avenue Marx Dormoy en promenade des deux gares et la piétonisation partielle de l'avenue de Verdun. , ,

Etienne Lengereau
Maire de Montrouge



Montrouge (92) – avenue de Verdun
39 logements jeunes travailleurs au-dessus de la station de métro Barbara (ligne 4).
Maîtrise d'ouvrage : RATP Habitat
Architecte : Camille Salomon



Quand la ville se fait plus ambitieuse

Dans le 15^e arrondissement, c'est tout un quartier et ses usages qui ont été réinventés autour des ateliers de maintenance de la RATP. Ce projet, emblématique du savoir-faire du Groupe et de ses filiales, met en lumière une manière innovante de réinventer la ville.



Un projet pour réinventer la vie de quartier

Avec les Ateliers Vaugirard, c'est un site industriel vieux de plus d'un siècle qui s'offre une nouvelle vie. Cet espace du 15^e arrondissement de Paris, qui accueille toujours des activités de maintenance de la RATP, a été entièrement désenclavé pour inventer une nouvelle forme de mixité d'habitat et d'usages. Les ateliers sont en train d'être entièrement rénovés, réintégrés à des ensembles constructifs plus larges, et une offre de services a été imaginée à côté de l'offre de logements – avec notamment la création de commerces et d'une halte-garderie.

Des techniques innovantes au service du confort des habitants

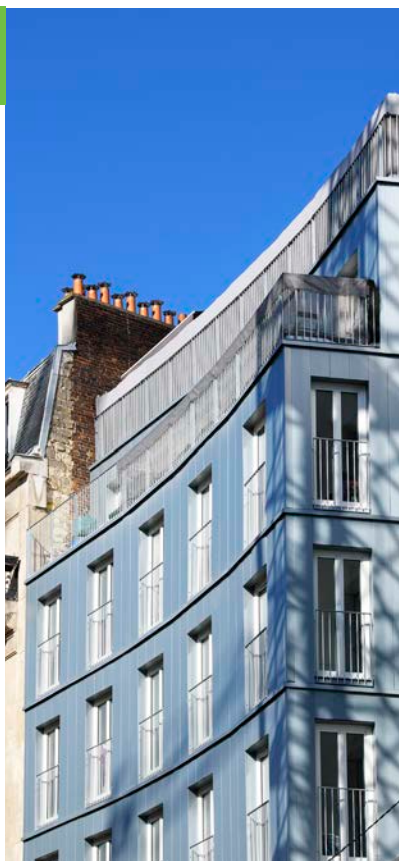
C'est directement au-dessus d'un des ateliers de maintenance de la RATP que la résidence de 104 logements sociaux de RATP Habitat a été construite. Ce projet garantit un vrai confort d'habitat aux locataires grâce au recours de plusieurs techniques de construction adaptées, notamment l'utilisation de boîtes à ressort qui permettent d'éviter la transmission des vibrations liées aux activités de l'atelier aux logements.

LES ATELIERS VAUGIRARD EN RÉSUMÉ :



- Un projet porté par la RATP et ses filiales immobilières RATP Habitat et RATP Real Estate
- Deux ateliers de maintenance de la RATP restructurés
- Création de commerces et d'une halte-garderie
- 285 logements créés dont 54 % de social :
 - Une première résidence RATP Habitat de 104 logements sociaux construite directement au-dessus d'un atelier
 - Une construction Label Effinergie+, Certification Habitat et Environnement 2012, profil A
 - Un projet inscrit dans le Plan Climat Ville de Paris et dans la démarche AEU2 de l'Ademe.

Maîtrise d'ouvrage : RATP / RATP Habitat
Architectes : Christ & Gantenbein - Margot - Duclot Architectes Associés



”

RATP Habitat a réalisé une prouesse technique majeure puisque la transformation des ateliers s'est faite en assurant la continuité des services de maintenance des rames de la ligne 12. ”



Construire la ville sur la ville, c'est possible

Expert en maîtrise d'ouvrage complexe, RATP Habitat porte des projets qui visent à optimiser l'espace disponible en ville, qu'il s'agisse de construire au-dessus d'une station de métro comme à Montrouge ou en encorbellement de tramway à Vitry-sur-Seine, ou de transformer des bureaux en logements donnant sur un atelier et un faisceau de voies, près de la place d'Italie. L'état et les collectivités apportent un soutien financier à ces programmes de densification ou d'adaptation du bâti existant. Ils permettent ainsi de renforcer l'offre locative sur les zones tendues à une époque où le foncier se fait de plus en plus rare – et alors que la loi « zéro artificialisation des sols » limite les possibilités de développement sur certains territoires.

Plus verte la ville

Les Ateliers Vaugirard, c'est aussi 10 000 m² de surfaces végétalisées et d'espaces verts qui retrouvent toute leur place, soit près de 43 % de la surface globale du projet. En plus des plantations et de la création de jardins suspendus,

le volet constructif a lui aussi intégré cette dimension avec des toitures végétalisées, des balcons et des terrasses aménagées pour ramener la nature directement au cœur du quartier et au plus près des logements.

Un projet au service du logement des agents de la RATP et des travailleurs essentiels

Dans sa volonté de rapprocher lieu de travail et domicile, RATP Habitat défend la réalisation de projets immobiliers en cœur de ville, proches des entreprises et des transports afin de permettre aux travailleurs essentiels de conjuguer vie professionnelle et vie personnelle. Cette approche s'illustre parfaitement aux Ateliers Vaugirard : le site accueillant deux ateliers de la RATP, une partie de la résidence construite par RATP Habitat a permis d'accueillir des agents du Groupe (37 logements, soit 36 % des appartements). C'est un confort de vie bienvenu pour ces travailleurs essentiels qui exercent souvent leurs activités en horaires décalés.



Quand on est conducteur de métro ou de bus ou agent d'entretien à la RATP, on peut commencer à 5h du matin et d'autres jours travailler l'après-midi ou faire la fermeture des lignes. Il y a aussi les conducteurs de Noctiliens qui travaillent la nuit... Tous ces salariés de la RATP ont souvent un cycle décousu de repos et de sommeil, ils dorment parfois le jour, et forcément, ça a des conséquences sur nos exigences vis-à-vis du voisinage.

En tant que représentant des locataires, c'est cette expérience et ces contraintes liées à notre travail que je cherche à partager, notamment dans les commissions d'attribution. Les CALEOL*, ce sont des moments de vrais échanges, où on étudie chaque dossier de façon impartiale avant de prendre une décision. Moi, je suis rentré à la RATP en 1994 comme conducteur de métro, avant de passer agent de maîtrise, donc je connais bien les difficultés de mes collègues. Je sais qu'un logement bien situé et bien conçu peut faire toute la différence, et donc je mets mon vécu dans la balance.”

Jean-Christophe Delprat
Agent RATP et représentant des locataires de RATP Habitat

* CALEOL = Commission d'Attribution de Logement et d'Examen de l'Occupation des Logements.

,,

Dans un contexte de crise, l'habitat doit jouer le rôle d'un sas de protection pour tous. En adaptant notre patrimoine à la réalité de nos locataires, en renforçant l'accompagnement des ménages les plus fragiles, en anticipant les évolutions sociétales et démographiques, nous contribuons à rendre la ville plus inclusive. ,,



Christophe Etronnier
Directeur de la Clientèle
et de l'Habitat



Échange gardien / locataires

Quand la ville se fait plus inclusive

L'habitat est le premier levier pour rendre les villes plus inclusives. Qu'il s'agisse de loger les travailleurs essentiels, d'adapter le patrimoine existant aux seniors ou d'investir dans l'accompagnement social, c'est toute une stratégie qui s'exprime au quotidien à travers les actions de RATP Habitat.



Toit végétalisé de notre résidence à Vaugirard (Paris 15^e) géré par notre gardien, nos locataires et Infographie & Paysage.

Réduire la distance domicile/travail pour améliorer le quotidien des travailleurs

Bailleur historique des agents de la RATP, RATP Habitat a intégré dès sa création l'importance de renforcer le lien emploi/logement au cœur des territoires. Son patrimoine, situé pour l'essentiel en cœur de ville, à proximité des services et surtout des transports, offre un cadre propice aux travailleurs qui souhaitent conjuguer vie professionnelle et vie personnelle. C'est une équation particulièrement complexe à résoudre quand on travaille en horaires décalés ou de nuit.

Cette approche est plébiscitée par les salariés de la RATP qui représentent plus de 40 % des locataires, mais aussi par les travailleurs d'autres secteurs essentiels de la vie des territoires comme le ministère des Armées, la Préfecture de Police de Paris, ou encore les hôpitaux de l'AP-HP – trois entités avec lesquelles RATP Habitat a signé des conventions partenariales de longue date.

10 %
de locataires
sans emploi



46 %
des attributions
2023 en CALEOL
en faveur d'agents
de la RATP et
de leurs familles



Quand l'habitat se fait protecteur

Accueillir tous les publics et accompagner tous les parcours résidentiels, telle est la mission première d'un bailleur social. Chez RATP Habitat, cette mission d'intérêt général est abordée avec une volonté forte de faire du logement un espace de stabilisation et de protection notamment des plus fragiles – y compris dans le contexte actuel où les difficultés économiques se multiplient pour de nombreux ménages. Si le taux d'impayé s'est stabilisé en 2023, c'est parce que RATP Habitat a mis en place un ensemble de dispositifs permettant d'amortir le choc inflationniste.

Au-delà des gardiens affectés sur l'ensemble des sites, un interlocuteur dédié est toujours disponible en cas de besoin. Créé il y a cinq ans, le Centre de Relation Client de l'entreprise a ainsi été en première ligne en 2023 avec plus de 21 000 appels de locataires (en hausse de 13 % sur un an). Quant aux CESF, les Conseillères en Économie Sociale et Familiale que RATP Habitat a choisi d'intégrer à ses équipes de proximité, elles répondent aussi présent au quotidien pour orienter les locataires en difficulté.

22 %

des locataires sont des familles monoparentales

28 %

des locataires perçoivent les APL

18 %

des attributions en 2023 ont concerné des candidats DALO*

Stabilisation des impayés de nos locataires présents dans un contexte inflationniste grâce à un plan d'accompagnement d'envergure.

* DALO = Droit Au Logement Opposable.



” L'Assurance retraite Île-de-France et RATP Habitat ont mis en place un partenariat visant à agir au bénéfice des séniors fragiles et modestes afin de soutenir leur autonomie au domicile, en agissant sur l'adaptation de leur logement, en développant une forte politique de prévention et une démarche d'information sur les aides dont ils peuvent bénéficier. L'objectif du maintien à domicile, dans leur cadre de vie préservé et adapté, est notre priorité. Nous leur permettons ainsi de bien vieillir où ils veulent comme ils veulent, en luttant contre leur isolement pour maintenir leur rôle et leur vie sociale au sein de la cité dans une ville plus inclusive. ”

Elsa Parlange
Directrice de l'Action Sociale
de l'Assurance Retraite
Île-de-France

Mieux vieillir en ville

On espère tous vieillir chez soi en bonne santé et de la manière la plus autonome possible. Avec une part des locataires âgés de 65 ans et plus en hausse constante ces dernières années (19 % en 2023), RATP Habitat a choisi d'intégrer les besoins spécifiques de ces publics dans sa stratégie, que ce soit en construction neuve, en réhabilitation ou dans la gestion au quotidien. Entre partenariats avec des spécialistes du vieillissement et adaptation de son patrimoine, RATP Habitat s'efforce d'anticiper le rapport de l'habitat aux séniors et leur place dans la ville. Outre la signature d'un important partenariat avec la CNAV en 2023, RATP Habitat travaille aussi sur des projets socialement innovants comme la création d'une résidence



” Nous vivons une période où tout s'accélère. On finit à peine de se remettre du Covid qu'il faut désormais affronter l'inflation et la hausse du coût des énergies. Tout cela crée de l'inquiétude et des tensions chez nos locataires les plus fragiles, comme les familles monoparentales ou les personnes âgées avec des petites retraites. Notre rôle est d'accueillir la parole du locataire. Nous sommes là pour analyser, expliquer et orienter. Cela permet d'atténuer la tension et d'envisager des solutions. Nous travaillons par exemple sur le non-recours aux droits car trop de locataires pourraient avoir des aides qui les soulageraient mais ne le savent pas ou ne font pas la démarche. Au fond, être conseillère sociale chez un bailleur, c'est un peu comme être un médecin généraliste qui va orienter vers des spécialistes. Nous échangeons avec l'ensemble des services sociaux, avec les mairies, les associations, les caisses de retraites, la sécurité sociale, mais aussi en interne avec nos gardiens, les responsables de secteur et le contentieux pour éviter au maximum d'arriver à l'expulsion qui est toujours un échec. ”

Karine Le Curieux-Clerville
Conseillère en Économie Sociale
et Familiale

intergénérationnelle à Orly, comprenant 93 logements étudiants et 83 logements pour séniors en plus de quelques logements familiaux. Ce projet vise à développer des liens d'entraide et de solidarité entre générations.

Quand la ville se fait plus ouverte

Avenue du Docteur Arnold Netter dans le 12^e arrondissement de Paris, c'est un projet mixte, combinant logements sociaux et intermédiaires, création de services et circulations repensées, que RATP Habitat a porté en maîtrise d'ouvrage directe. Ce projet exemplaire à bien des égards permet d'ouvrir le quartier sur la ville.



Un projet porté en maîtrise d'ouvrage directe

C'est un projet ambitieux que RATP Habitat a mené au cœur de la capitale en vue de transformer cette ancienne parcelle appartenant à la RATP. En plus de la création de 91 logements et d'une crèche de 95 places, le projet a permis de repenser les usages du quartier, via la création d'une nouvelle voie semi-piétonne permettant de désenclaver le jardin public Debergue. Celui-ci est désormais ouvert sur l'avenue et intègre la moitié de l'ancienne parcelle RATP – soit un agrandissement de près de 2 500 m².

Le projet a été porté en maîtrise d'ouvrage directe avec la Ville de Paris, en lien étroit avec l'agence R Architecture et l'entreprise générale Demathieu Bard Bâtiment Île-de-France. RATP Habitat dispose, en effet, d'une équipe d'experts dans la conception et la programmation.

Une architecture apaisée et durable

Avec leur architecture tantôt minérale en continuité de l'architecture faubourienne, tantôt mixte béton et ossature bois, les cinq bâtiments témoignent de la volonté de RATP Habitat d'intégrer parfaitement ses réalisations à leur environnement immédiat. Le recours à des matériaux biosourcés et la création de plus de 900 m² de terrasses végétalisées viennent souligner la volonté de maîtriser l'impact environnemental du programme – une approche renforcée par le raccordement du site au réseau de chaleur urbain dont plus de 50 % de la production est issue d'énergies locales, renouvelables et de récupération.

”



RATP Habitat va intensifier le nombre de projets portés en maîtrise d'ouvrage directe pour porter des réponses toujours plus adaptées aux besoins.”



” Ce projet est la preuve qu'il est possible de densifier la ville tout en apportant de la qualité de vie aux habitants. En ouvrant cet îlot fermé, confisqué au public, on a créé de nouveaux usages en plus de construire de nouveaux logements et d'apporter de nouveaux services. Il est rare de pouvoir agir à ce point sur tous les niveaux d'urbanisme et d'architecture, de la voirie jusqu'à la cuisine des appartements.

Les bâtiments ont donc été conçus au prisme de l'urbain, dans une idée d'apaisement. Nous avons voulu faire le lien avec l'existant, éviter l'ostentatoire tout en apportant de la singularité par un travail sur les façades de chaque bâtiment. Et surtout nous avons travaillé sur le gabarit des immeubles pour pouvoir monter en hauteur, et donc proposer plus de logements, sans créer d'ombrage sur les bâtiments voisins. Au final, c'est un ensemble harmonieux particulièrement réussi. ”

Guillaume Relier
R Architecture

Rendez-vous au nouveau jardin

La rétrocession d'une partie de l'îlot est un choix fort de la part de la RATP qui a permis à la Direction des Espaces verts et de l'Environnement de la Ville de Paris de repenser entièrement le jardin Debergue Rendez-Vous, qui va être agrandi de moitié, en prolongeant les allées existantes, en densifiant les plantations d'arbres et de plantes herbacées, arbustives et arborées, ou encore en remplaçant le mobilier urbain. L'aire de jeu pour les enfants a également été agrandie et un espace « jeux de société » avec tables et chaises a été créé.

Des services et des équipements attendus de longue date

Avec seulement un quart des demandes des familles du quartier satisfaites, l'arrivée d'un équipement de petite enfance de 95 berceaux était une occasion rare de renforcer l'offre municipale. L'ouverture est prévue en septembre 2024, le temps de permettre aux équipes de la Ville de Paris de s'approprier ce nouvel espace entièrement pensé pour le bien-être des tout petits.

Côté sports, l'ancien gymnase de l'US Métro, jusque-là réservé aux agents de la RATP, a migré sur le site de Bizot de la RATP pour bénéficier d'un bâtiment entièrement neuf. Il est désormais mis à disposition des écoles du quartier et des riverains qui peuvent profiter de ce club omnisport proposant dojo, salles de boxe, de pratique polyvalente, d'haltérophilie et de préparation physique et même d'armes.

Moins de nuisances tout au long du chantier

Pour préserver la qualité de vie des riverains, une charte « chantier responsable » a été mise en place à la suite de plusieurs réunions de concertation et d'information. Les plages horaires d'intervention des compagnons ont été adaptées dans le but de limiter les nuisances, et des capteurs acoustiques et vibratoires ont été installés pour mesurer en temps réel l'impact des travaux. Les riverains ont été tenus informés des étapes clés du projet, notamment le montage ou le démontage de la grue grâce à une communication régulière (flash infos, newsletters...).



LE PROGRAMME NETTER-DEBERGUE EN RÉSUMÉ

- 5 000 m² aménagés au cœur de Paris
- 48 logements locatifs sociaux
- 43 logements locatifs intermédiaires
- Un équipement de petite enfance de 95 berceaux
- Création d'une nouvelle voie piétonne pour désenclaver le jardin Debergue Rendez-Vous augmenté de 2 500 m²

Maîtrise d'ouvrage :
Ville de Paris / RATP Habitat

Architecte mandataire : R Architecture
Architectes associés : NeM architectes
et Studio 1984

Assistance à la Direction des Travaux :
Malek Tahir



”

Je suis infirmière à l'hôpital Trousseau et je travaille habituellement de 18h30 à 7h30. Auparavant, je vivais dans un appartement de 20 m² dans le 10^e arrondissement, qui datait, notamment au niveau des équipements. J'ai accepté la proposition de l'AP-HP d'un 2 pièces neuf à Netter dans le 12^e arrondissement. Je mettais 30 minutes en transport et maintenant je suis à cinq minutes à pied de l'hôpital. Le chauffage est compris dans les charges : avant j'avais un radiateur électrique individuel. Ainsi, mon loyer est équivalent pour une surface plus importante, qui sera adaptée si ma situation familiale évolue. Ma résidence est très bien desservie en termes de transports et à proximité de commerces. Je suis très contente d'avoir accepté la proposition de l'AP-HP car cet appartement tout neuf et bien situé change ma vie ! ”

Maïlys Courteille
Infirmière de l'AP-HP

”

Je suis assistante transports à la RATP et maman solo de 4 enfants dont deux jumeaux. Auparavant j'étais dans le 19^e mais maintenant, grâce à mon 4 pièces à Netter, je mets seulement 28 minutes pour aller à mon travail à Malakoff au lieu de 50 minutes. Le loyer est aussi plus adapté à mes ressources car le chauffage est compris dans les charges.

La résidence est extrêmement bien desservie par les transports et très verte avec le parc au pied de la résidence. On se croirait presque en province : nous entendons les oiseaux le matin. Le quartier est calme tout en étant vivant : commerces, collèges et lycées sont très proches. J'envisage même de vendre ma voiture car je n'en ai plus l'utilité. Ce nouveau domicile me facilite vraiment la vie au quotidien, j'en suis ravie ! ”

Sabrina G.
salariée de la RATP

,,

Nous travaillons sur un nouveau plan stratégique de patrimoine qui intègre pleinement les enjeux climatiques. Celui-ci sera porté entre 2025 et 2035 et vise à atténuer de manière sensible nos émissions de CO₂, à accélérer la transition énergétique de notre patrimoine, et plus largement à maîtriser l'impact de nos activités sur l'environnement au quotidien. ,,



Dominique Serre
Directeur Technique
Laurent Rouas
Responsable des Projets Transversaux

Quand la ville se fait plus durable

RATP Habitat déploie des actions concrètes pour mesurer ses émissions, adapter ses pratiques et limiter l'impact de son activité à court, moyen et long termes.

146

logements
réhabilités en 2023

192



études réalisées

4,9

millions d'euros
investis dans la
réhabilitation

Mieux concevoir pour mieux construire

RATP Habitat déploie depuis des années des projets durables, qui s'inscrivent dans une approche combinant éco-conception, techniques innovantes de construction bas carbone et gestion durable des chantiers. La plupart des programmes lancés en 2023 visent ainsi le seuil 2025 de la RE 2020, et RATP Habitat utilise tous les leviers à sa disposition pour améliorer son empreinte carbone – du recours à des matériaux biosourcés et à la construction bois (sur son siège ou à Netter-Debergue) jusqu'au partenariat avec Upcyclea pour favoriser l'économie circulaire et le réemploi de matériaux issus de ses chantiers.

Par ailleurs, RATP Habitat a réalisé en 2023 son premier bilan carbone. Celui-ci va permettre d'identifier les axes de travail prioritaires pour renforcer la démarche de décarbonation de l'activité portée par l'entreprise.

La réhabilitation au service de la performance

Le patrimoine existant de RATP Habitat fait lui aussi l'objet d'une attention toute particulière, avec des investissements conséquents pour améliorer les performances – notamment énergétiques. Plusieurs réhabilitations ont été menées à bien en 2023 aux Lilas et à Limeil-Brevannes pour un total de 146 logements, et les études pour 192 logements supplémentaires ont été finalisées – avec des programmes à venir à Boissy-Saint-Léger, Bry-sur-Marne, Pantin, Picpus ou encore Stains.

RATP Habitat poursuit également sa politique de raccordement aux réseaux de chaleur urbains, avec trois nouvelles opérations menées à Orly, Ivry-sur-Seine et Picpus (à Paris).



Ivry-sur-Seine (94) – résidence rue Rousseau
Expérimentation de peinture de la toiture en blanc pour lutter contre les vagues de chaleur et faire baisser la température dans les logements.
Installation de capteurs à l'intérieur de la résidence pour mesurer l'impact.

Cap sur la sobriété énergétique

Lancé en 2022, le Plan Énergie Patrimoine de RATP Habitat a connu de grandes avancées en 2023 grâce à l'arrivée en interne d'un énergéticien. La démarche de certification ISO 50001, basée sur la mise en place d'un modèle de management de l'énergie efficient, devrait ainsi aboutir à une certification en 2024. Elle s'appuie entre autres sur l'audit énergétique complet du parc qui a été finalisé en 2023 et a mobilisé l'ensemble des gardiens de RATP Habitat.

Ce travail a permis d'identifier 85 résidences sur lesquelles un effort particulier sera mené afin de réduire leurs consommations de 6 % d'ici 2026. La bonne performance énergétique du siège de RATP Habitat sera elle aussi maintenue et même accentuée. Enfin, un outil de contrôle énergétique va également être déployé pour assurer un suivi trimestriel, ce qui permettra de prioriser les résidences dans lesquelles mener des actions d'optimisation.

Au-delà de la certification, cette démarche permet à RATP Habitat de gagner en rigueur par une meilleure prise en compte des données mises à sa disposition et un suivi régulier de ses consommations.

”

Nous avons un parc plutôt jeune, en bon état, et relativement peu énergivore. Mais cela ne nous empêche pas d'avoir des marges de manœuvre pour optimiser notre performance énergétique à tous les niveaux et donc de réduire notre impact environnemental tout en améliorant le confort financier de nos locataires.



Maxime Germi
Responsable management de l'énergie et stratégie bas carbone



58 %
du parc classé
en A, B ou C

34 %
classé en D

8 %
classé en E, F
ou G

Rendre le numérique vraiment responsable

RATP Habitat déploie depuis deux ans une démarche visant à limiter son impact numérique au quotidien grâce à de meilleurs usages. Pour cela, des adaptations ont été menées en 2023 sur le matériel informatique du siège, avec la mise en place d'un verrouillage automatique des PC avec veille prolongée, ou encore l'installation de prises connectées permettant de couper les écrans et les bornes Wifi de 20h à 7h et les week-ends.

Dans un second temps, un travail a été mené sur les serveurs internes et externes, selon leur criticité, afin d'identifier ceux qui pouvaient être éteints le soir et le week-end. La question du réemploi et/ou du recyclage du matériel est également prise en compte, et le remplacement du matériel se fait désormais tous les cinq ans et non tous les trois ans – grâce à la négociation d'une extension de garantie.

”

Des audits vont être réalisés en 2024 en vue d'obtenir un label « numérique responsable » de niveau 2 qui viendrait souligner la pertinence de notre approche. En choisissant d'éteindre une partie de nos équipements le soir et le week-end, nous avons fait baisser nos consommations d'environ 1 500 kWh/an.



Julien Boulmont
Directeur des Systèmes d'Information



”

Accompagner la transition écologique, c'est améliorer la qualité de ville.

Le groupe RATP a formalisé en 2023 sa nouvelle politique RSE, signée en juin dernier par Jean Castex. Celle-ci acte notre volonté d'accélérer la transition écologique et de participer activement à l'adaptation de la ville au changement climatique. RATP Habitat a un rôle majeur à jouer dans la réussite de cette démarche car le logement peut être un levier important, aussi bien en matière de baisse des émissions de CO₂ que de sobriété énergétique ou d'amélioration du confort thermique. Pour un Groupe dont la raison d'être est d'améliorer la qualité de ville, il y a urgence à se préparer pour atténuer les effets du dérèglement climatique, les vagues de chaleur notamment qu'il va falloir affronter en Île-de-France – dans son logement ou dans les transports d'ailleurs. C'est tout un écosystème qu'il faut mobiliser, nos collaborateurs, nos partenaires, nos fournisseurs, mais aussi les territoires... si nous voulons atteindre collectivement la neutralité carbone en 2050.

”

Aurélia Ménacer
Responsable Energie, climat & éco-conception du groupe RATP

Quand la ville se fait plus solidaire

Les équipes de RATP Habitat, au premier rang desquelles ses gardiens, portent au quotidien l'engagement de proximité de l'entreprise pour améliorer le quotidien des locataires et contribuer à créer du lien social.



Sport en pied de résidence en 2023.



Un taux de satisfaction qui se maintient malgré la crise

Comme chaque année, l'enquête de satisfaction est venue confirmer la bonne réputation de RATP Habitat auprès de ses locataires. Avec 87 % de locataires satisfaits ou très satisfaits (-1 point sur un an), l'entreprise se maintient au-dessus des standards observés chez les autres bailleurs franciliens – malgré des tensions croissantes liées à l'inflation et à la hausse des charges. La qualité du logement, les équipements ou la communication avec les équipes font partie des atouts appréciés de tous. Le traitement de la demande fait l'objet d'une satisfaction en nette progression depuis plusieurs années grâce aux plans d'actions mis en œuvre et évalués chaque année. Le Centre Relation Client internalisé reste un contributeur important de cette progression.



Des services pour « mieux vivre la ville ensemble »

RATP Habitat, en lien étroit avec RATP Solutions Ville, développe son offre de services qui vise à la fois à renforcer l'utilité de certains espaces mais aussi à simplifier les déplacements ou améliorer le pouvoir d'achat de ses locataires. C'est une stratégie gagnant-gagnant !

Zenpark : une solution de parking partagé et connecté, offrant une gestion complète des accès et des places vacantes, et un traçage automatique des entrées et des sorties.

Commun'Auto : un service d'autopartage s'appuyant sur des véhicules mis à disposition au sein des parkings des résidences RATP Habitat ou à proximité immédiate.

Electra : des bornes de recharge rapide pour les véhicules électriques installées sur certains parkings du patrimoine de RATP Habitat ou à proximité immédiate.

EN BREF

Des actions pour améliorer le quotidien

- RATP Habitat a mis en place en 2023 un partenariat avec **Croix-Rouge Insertion LogisCité** pour la visite à domicile de ses locataires des Hauts-de-Seine visant à analyser leurs consommations d'eau et d'électricité, leur donner des conseils adaptés pour les réduire et leur distribuer des kits très complets pour les aider dans cette démarche.
- Les opérations de sport en pied de résidence se sont, quant à elles, poursuivies avec le support des équipes du **Shizen-Sport-Truck®** dans les résidences de Boissy-Saint-Léger, Meudon, Pierrefitte et Jourdan dans les Ateliers Jourdan-Corentin-Issoire de la RATP à Paris 14^e.
- Deux distributions de colis alimentaires et kits hygiène ont été organisées en faveur des locataires rencontrant des difficultés, grâce à une collaboration étroite entre les gardiens et les CESF. Le colisage a été effectué par les collaborateurs du siège de RATP Habitat, avec l'aide de l'association **Des Jours Meilleurs**, chargée de la distribution avec les gardiens.



”

RATP Solutions Ville développe une offre de services mutualisés entre les différentes filiales du groupe RATP. Celle-ci s'appuie sur les expertises de chaque entité, et s'enrichit au fil des initiatives. Nous avons déjà lancé plusieurs services avec RATP Habitat qui s'intègrent parfaitement à leur patrimoine, et nous travaillons actuellement sur la possibilité de louer les toits de certaines résidences pour installer des antennes relais ou demain des panneaux photovoltaïques. En plus de valoriser nos actifs, cette location bénéficiera aux locataires sous la forme de baisses de charges ou de loyer. C'est un cercle vertueux qui profite à tous.

”

Céline Mazières

Directrice Marketing, Stratégie et Communication RATP Solutions Ville

« Vis ma vie » : mieux se connaître pour mieux travailler ensemble

Au siège comme dans les résidences, tous les collaborateurs de RATP Habitat travaillent à améliorer le quotidien des locataires. Des profils différents, qui sont parfaitement complémentaires mais qui ne connaissent pas toujours bien les métiers des uns et des autres. Pour y remédier, RATP Habitat a organisé en 2023 sa première opération « Vis ma vie », permettant à chaque salarié, de la direction générale aux gardiens, de vivre la vie d'un collègue le temps d'une journée (passer une journée au poste d'un collègue en sa compagnie). Cette expérience riche en enseignements et qui ouvre de nouveaux horizons sera reconduite en 2024.

”

Pour sortir des clichés et des clivages notamment entre métiers administratifs et métiers de proximité, il faut apprendre à connaître les autres, comprendre leur travail et appréhender leurs contraintes. Tout le monde a joué le jeu de cette expérience atypique qui permet de renforcer le collectif et le sentiment d'appartenance à une entreprise riche de sa diversité. ”



Catherine Nicolas
Directrice des Ressources Humaines



”

Je ne pensais pas qu'on pouvait faire autant de réunions sur autant de sujets en si peu de temps.

Quand on m'a expliqué le principe de la journée j'étais plutôt dubitative. Mais cela fait 27 ans que je travaille chez RATP Habitat en tant que gardienne, et je n'avais jamais eu l'occasion de passer une journée entière au siège alors je me suis dit « pourquoi pas ? ».

Du coup, j'ai choisi d'accompagner notre Directeur de la Clientèle et de l'Habitat, qui est mon N+3. La journée a commencé sur le terrain, dans une copropriété où il y avait des problèmes à résoudre, puis nous avons enchaîné les réunions, près d'une dizaine je pense, avec des sujets stratégiques mais aussi d'autres très opérationnels, comme la gestion des impayés. Ce sont des situations que nous remontons du terrain et j'ai pu voir comment les décisions finales étaient prises. Je me suis demandée à la fin de la journée, comment mon Directeur se souvenait de tous les sujets qui avaient été abordés... En tout cas, je n'ai qu'une envie maintenant, c'est de voir d'autres métiers, participer à une commission d'attribution notamment pour comprendre comment sont choisis les locataires qu'on accueille. ”

Sandrine Duhamel
Gardienne à Antony,
Fontenay-aux-Roses et Sceaux



”

Il est important de bien connaître ses locataires pour pouvoir aborder tous les sujets, même les plus sensibles.

J'ai passé ma journée à accompagner une gardienne de notre patrimoine dans le 14^e arrondissement de Paris. Sa journée commence à 6h et consiste à gérer beaucoup de tâches très variées en faisant des allers-retours incessants entre ses trois résidences, j'ai trouvé que c'était épuisant physiquement. Dans sa journée, elle doit s'occuper des ordures, du nettoyage des parties communes, répondre aux demandes des locataires, accompagner les entreprises pour réaliser les devis des travaux, à la fois dans les parties communes mais également chez les locataires... Le jour où j'y étais, nous avons aussi accompagné une entreprise venue faire le diagnostic énergétique des résidences et dû suivre la finalisation des travaux réalisés dans un appartement qui allait être remis en location. Nous avons terminé la journée avec des tâches plus administratives liées à des commandes, ainsi que les relances des locataires en impayés. C'est là que l'on se rend compte à quel point ce lien au quotidien est extrêmement précieux. ”

Clémence l'Epine
Directrice Financière



À cette occasion Jean Castex, Président du groupe RATP et Marie-Noëlle Lienemann, Présidente de la Fédération des COOP' HLM ont tenu à souligner l'importance du rôle des coopératives HLM, dont la mission première de soutien à l'accession à la propriété reste plus que jamais d'actualité aujourd'hui. Claire Goudineau, Directrice Générale de RATP Habitat, est revenue sur le chemin parcouru, les 1 022 logements construits en un siècle, mais aussi sur les nombreux projets à venir.

En 100 ans, RATP Habitat Accession a grandi mais a su garder le cap de sa vision et de son engagement – comme le prouve la citation ci-dessous, datant de 1923, prononcée à l'occasion de la création de la Coop HLM, et qui résonne toujours aujourd'hui.

”

Nous souhaitons faciliter le recrutement et stabiliser le personnel dans un contexte de crise du logement en région parisienne. ”

Déclaration préliminaire à la création de la Coop HLM en 1923

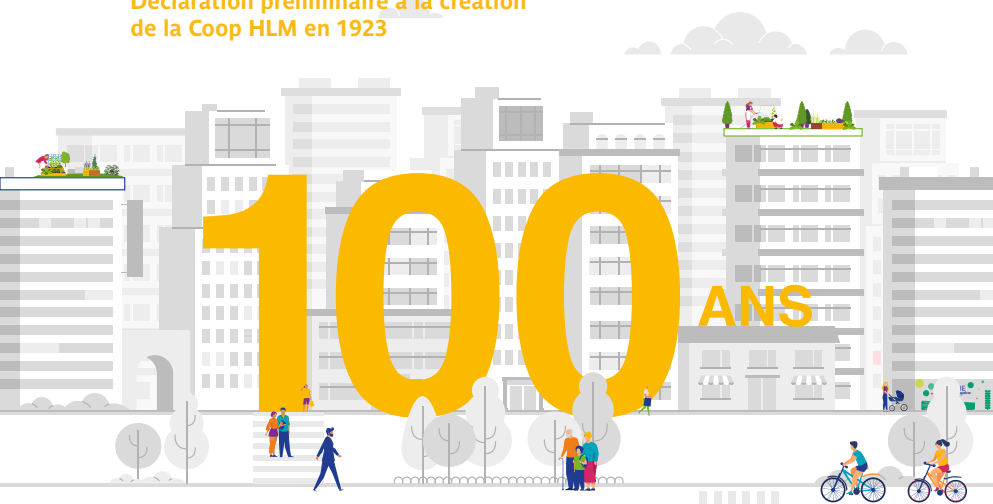
RATP Habitat Accession a fêté ses 100 ans



Valère Pelletier, Directeur Général de RATP Solutions Ville et Président de RATP Habitat, Claire Goudineau, Directrice Générale de RATP Habitat, Rémi Feredj, Directeur Général de la Poste Immo et Sylvie Vandenberghe, Directrice Générale de Toit et Joie, anciens dirigeants de RATP Habitat.



Les transports dans les années 1920.





RATP Habitat, filiale de RATP Solutions Ville
RATP Habitat, membre associé du groupement HLM Habitat Réuni
RATP Habitat est certifié ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités

www.ratphabitat.com • [LinkedIn](#) • [@ratphabitat](#) • 158, rue de Bagnolet - CS 72011 - 75990 Paris Cedex

Photos © : Service communication RATP Habitat - groupe RATP : Denis Sutton / Handi Chref / Gilbert Lasne - Benjamin Barda - Julie Borde - Caterina Suzzi - Franck Badaire - Thomas Guyenet - CNAV - Isabelle Bonnet - Shizen-Sport-Truck ©
R architecture - architecte mandataire • NeM architectes et Studio 1984 - architectes associés • Malek Tahir - assistance à la Direction des Travaux
Conception, création et réalisation : Agence Le monde de Marie