

UN CONSEIL
D'ADMINISTRATION
RENOUVELÉ P 6/7

VERS UNE NOUVELLE
« EXPÉRIENCE CLIENT » P 8/9

ISOLATION THERMIQUE P 11

« PARIS HABITAT S'INSCRIT AUJOURD'HUI DANS TOUS LES CHAMPS DU QUOTIDIEN DES HABITANTS »



ÉRIC PLIEZ
président de Paris Habitat

Vous avez été élu président de Paris Habitat le 16 septembre 2020 lors du Conseil d'administration. Qu'est-ce qui vous y a conduit ?

J'ai un parcours particulier. Élu maire du 20^e arrondissement en juin 2020, j'ai d'abord longuement travaillé dans le travail social, dans l'insertion. Et quand on parle d'insertion, nous parlons de santé, d'emploi mais aussi d'abord de logement. C'est une condition essentielle pour une insertion durable et réussie. Or Paris Habitat en est un acteur indispensable et dynamique pour faire évoluer la ville. En présidant l'établissement, je veux poursuivre mon engagement au service des habitants. Mon parcours dans le domaine associatif et politique me permet aujourd'hui d'offrir un regard renouvelé et un engagement réitéré sur la question du logement.

Quels sont les atouts de Paris Habitat selon vous ?

La force de notre établissement, c'est sa capacité à assumer des fonctions sociales, à accompagner nos locataires. Cela nous guide aujourd'hui mais représente une obligation à venir, au regard de la crise que nous traversons. Paris Habitat s'inscrit désormais dans tous les champs du quotidien des habitants. C'est un acteur global en matière social, économique et environnemental. Un acteur de la ville. Pour cela, notre établissement peut se reposer sur un savoir-faire unique incarné par 2800 salariés. Il dispose également d'un maillage

territorial essentiel. Nos 6 directions territoriales, nos 22 agences et nos 1000 gardiens sont les garants d'une proximité et d'une réactivité au quotidien auprès des locataires.

Quels sont les défis prioritaires selon vous ?

La mission première de Paris Habitat, d'autant plus dans le contexte actuel, est de continuer à être au plus près de nos habitants pour leur apporter des solutions concrètes, et plus particulièrement aux plus fragiles. Le logement social est un vecteur d'équité et une clé pour conserver à la fois des classes populaires et des classes moyennes à Paris et dans la petite couronne. Il nous faut aussi continuer à réhabiliter et à moderniser notre parc. C'est un impératif, au regard de son ancienneté mais aussi des attentes de nos habitants en matière de qualités d'usages. Cette nécessité intègre naturellement la question prioritaire de la rénovation énergétique et plus largement le cadre du plan climat. C'est l'un des autres défis que Paris Habitat poursuit depuis quelques années et qu'il nous faudra renforcer dans les années à venir. Ces défis ne pourront être relevés que dans un souci permanent de dialogue. La présence des amicales de locataires au sein du conseil d'administration en témoigne au même titre que les concertations au cœur de nos pratiques pour mener à bien nos projets en faveur d'un service de qualité.

**3 NOUS RESTONS
À VOS CÔTÉS...**

4 REVUE DE CHANTIER

**6 L'ACTUALITÉ QUI
NOUS CONCERNE**
Un conseil d'administration renouvelé

8 LE DOSSIER
Vers une nouvelle « Expérience client »

10 ENSEMBLE(S)
Sthrau : la concertation au service
de la réhabilitation

**11 TOUS ÉCO
RESPONSABLES**
L'isolation des résidences : des procédés
écologiques au bénéfice du confort

12 INFO PLUS
Paris Habitat & la protection civile
au service des résidents les plus fragiles

13 ENTRE NOUS
Tous mobilisés contre les punaises de lit

14 CULTURE
Silence on tourne !

15 VOISINS VOISINES
L'actualité locale

16 C'EST VOUS !
Des champignons qui poussent
dans le marc de café

NOUS RESTONS À VOS CÔTÉS...

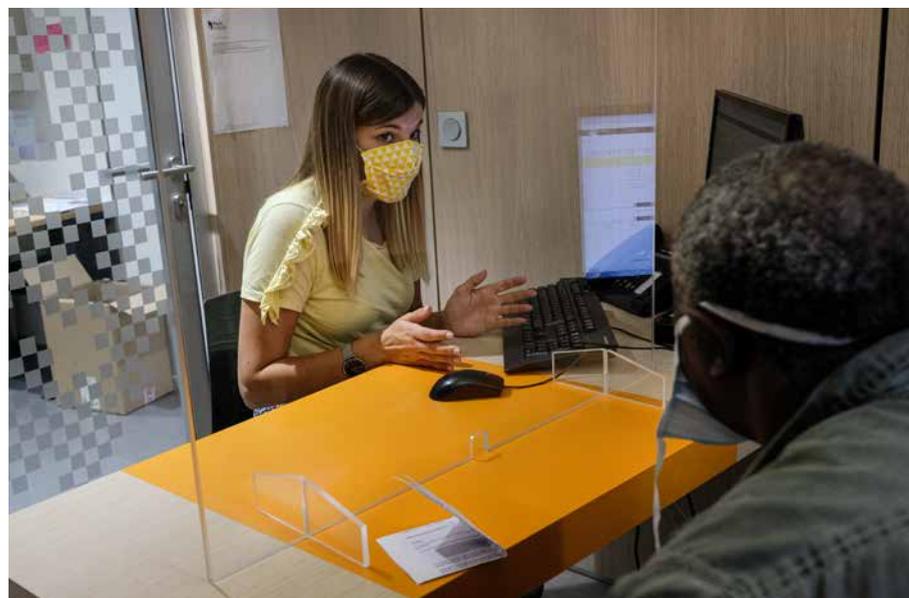
Être à l'écoute des besoins des locataires et lui assurer une continuité de service sont au cœur de la démarche de Paris Habitat. Une priorité qui guide, au quotidien, son action et celles de ses services proximité, directions territoriales, agences et gardiens, et prend d'autant plus de sens dans un contexte difficile.

En dépit de ce second confinement, Paris Habitat, en tant que service public de proximité, reste aux côtés de ses locataires et met tout en œuvre pour demeurer fidèle à ses engagements. C'est pourquoi les activités de l'établissement se poursuivent. Les chantiers de construction et les travaux programmés d'amélioration du patrimoine restent actifs. Les entrées et déménagements suivent leur cours. Les missions du quotidien, tels que la sortie des ordures ménagères ou le nettoyage des parties communes, sont assurées.

De même, les services de proximité continuent à accompagner l'ensemble des locataires et à porter une attention plus particulière encore aux situations de fragilités. S'ils se sont adaptés aux règles sanitaires, l'ensemble des interlocuteurs de proximité, comme les équipes sociales, sont joignables par téléphone ou par email et sur rendez-vous. Conscient des difficultés que certains locataires pourraient, en effet, rencontrer dans la période, Paris Habitat réactive également ses dispositifs de soutien aux plus fragiles, aux côtés de ses partenaires.

L'établissement se mobilise notamment en faveur des locataires âgés afin qu'ils ne soient pas isolés, en les appelant régulièrement, en lien avec la protection civile.

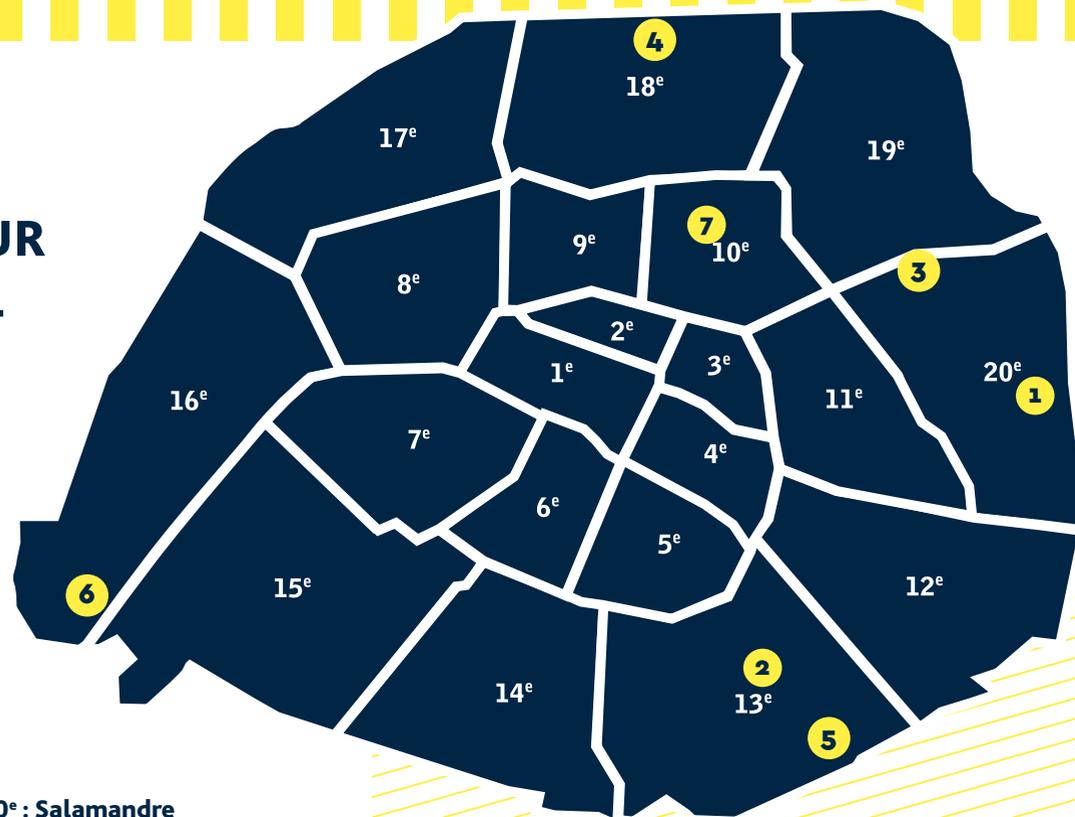
Par ailleurs, Paris Habitat a été victime, le 27 octobre 2020, d'une attaque informatique. Détectée aussitôt, elle a nécessité de couper l'intégralité du système informatique afin d'empêcher toutes pertes et vols de données avant une remise en marche progressive. Dans cet intervalle, l'ensemble des équipes de proximité sont restées présentes et accessibles pour répondre aux sollicitations. L'établissement a également continué à informer via ses réseaux sociaux et répondre aux questions. Parmi les plus récurrentes figure le paiement du loyer. Dans l'attente du rétablissement du paiement en ligne, plusieurs moyens restent à disposition : le paiement par chèque, accompagné du TIP en l'envoyant au centre de paiement de Limoges ou à déposer à l'agence ; le virement bancaire ou postal ensuite ; Eficash, en bureau de poste, à l'aide du code-barres figurant sur l'avis d'échéance.



Toutes les équipes de Paris Habitat sont à votre écoute.
N'hésitez pas à contacter vos interlocuteurs habituels.

5565 LOGEMENTS SONT ACTUELLEMENT EN COURS DE RÉHABILITATION, RÉPARTIS SUR 15 SITES, POUR UN COÛT GLOBAL DE 277 MILLIONS D'EUROS

ZOOM sur quelques réalisations en cours ce trimestre dans vos résidences. Tous les autres projets sont à retrouver sur parishabitat.fr



1 20^e : Salamandre

52 bis, 54, 54 bis et 56, rue Vitruve

- Réhabilitation de 208 logements
- Budget : 10,8 M€
- Démarrage : avril 2019
- Livraison : décembre 2021

Ce projet de réhabilitation s'inscrit dans le cadre d'un plan climat de 208 logements. Il comprend notamment le remplacement des ballons d'eau chaude et des portes palières mais aussi la réfection et la restructuration des locaux communs ainsi que la requalification des espaces extérieurs, avec l'intégration d'un projet d'agriculture urbaine sur le site, et des pieds d'immeuble. Des locaux de proximité sont notamment créés.



2 13° : Château-des-Rentiers

159-161, rue du Château-des-Rentiers

- Réhabilitation de 285 logements
- Budget : 25,5 M€
- Démarrage : septembre 2020
- Livraison : fin 2023

Cette réhabilitation lourde de 285 logements en Plan climat permet d'intervenir sur l'ensemble des logements avec l'aménagement de logements relais. Les espaces extérieurs bénéficient d'une requalification avec la végétalisation, la déminéralisation et la création d'un local dédié aux futurs jardiniers habitants.

3 20° : Frédéric Lemaître-Rigoles

- Réhabilitation des logements et des parties communes.
- Budget : 36 M€
- Démarrage : 3^e trimestre 2019
- Livraison : décembre 2022

Ces opérations s'inscrivent dans un plan climat et visent à réaliser des économies d'énergie en intervenant notamment sur l'enveloppe des bâtiments composés de 736 logements. Le projet prévoit par exemple l'équipement dans toutes les pièces d'occultations pour lutter contre la chaleur mais aussi le réaménagement des espaces communs avec la création de nouveaux locaux ordures ménagères pour le tri sélectif ou de locaux vélos. Les espaces extérieurs sont également embellis et végétalisés et intègrent un projet d'agriculture urbaine.

4 18° : Camille-Flammarion

15, rue Camille Flammarion

- Réhabilitation de 44 logements
- Démarrage : octobre 2018
- Budget : 1,2 M€
- Livraison : septembre 2020

Restructuration complète avec remplacement de l'ensemble des équipements du jardin d'enfant avec la création de plusieurs salles adaptées sur une surface totale de 343 m².

5 13° : Dupuy de Lôme

3, rue Dupuy de Lôme

- Réhabilitation d'une crèche
 - Budget : 1,5 M€
 - Démarrage : octobre 2018
 - Livraison : septembre 2020
- Cette restructuration complète comprend le remplacement de l'ensemble des équipements du jardin d'enfant et la création de plusieurs salles adaptées sur une surface totale de 343 m².

6 16° : Murat

3, rue du général Grossetti

- Réhabilitation de 40 logements
- Budget : 27,2 M€
- Livraison : 4^e semestre 2021

Ce programme s'inscrit dans les opérations visant à regrouper les chambres de service dans les derniers étages des ex-Sagi afin de créer du logement décent. Ces opérations impliquent près de 1040 chambres pour la création de 520 nouveaux logements. Cette opération d'envergure, initiée à partir de 2006 se termine en décembre 2021 pour un budget global de 27,2 millions d'euros.

7 10° : Saint-Martin

197, rue du faubourg Saint-Martin

- Réhabilitation de 31 logements, de 2 commerces et d'une loge.
- Budget : 3,1 M€
- Livraison : octobre 2020





UN CONSEIL D'ADMINISTRATION RENOUVELÉ





Le 16 septembre 2020, les nouveaux membres du conseil d'administration ont élu Éric Pliez nouveau président de Paris Habitat. 6 années de travail s'ouvrent à présent devant eux. Découvrez ici le rôle qu'ils tiennent, à vos côtés.

Le conseil d'administration (CA) de Paris Habitat est une instance importante qui définit le fonctionnement général de l'établissement. Il vote et approuve le budget et décide des programmes de Paris Habitat, tant en termes de politiques d'entretien des résidences, de loyers ou encore de construction et réhabilitation. En somme, le conseil d'administration décide de l'organisation générale qui vise à l'amélioration de la vie des locataires. Il est ainsi par exemple à l'origine de mesures de pouvoir d'achat comme la possibilité de lisser la régularisation des charges, instaurée pendant la période de confinement.

Tous les membres du CA agissent à titre gratuit et sont désignés au titre d'institutions et d'organisations diverses et complémentaires à même de soutenir l'activité de Paris Habitat. Cette assemblée est composée de conseillers de Paris, de personnalités qualifiées, d'élus de collectivités locales. De représentants d'associations d'insertion où Paris Habitat est implanté, de la Caisse d'allocations familiales de Paris, de l'Union départementale des associations familiales, d'organisations syndicales parisiennes. Un membre d'Action logement et des représentants élus par les locataires complètent cette assemblée.

Dans le cadre de cette nouvelle mandature, née des élections municipales de mars 2020, une large partie du conseil d'administration a été renouvelée, laissant aussi apparaître des dynamiques nouvelles que souhaitent porter l'établissement. Ainsi, Éric Pliez, nouveau maire du 20^e arrondissement, a été élu président par le conseil d'administration. Sonia Figuères, 1^{er} adjointe à la maire de Malakoff et nouvelle vice-présidente de Paris Habitat, laisse ainsi entrevoir une ouverture sur la Métropole. De même, la présence de Sorcha Edwards, secrétaire générale de Housing Europe, administratrice en tant que personnalité qualifiée, témoigne de la volonté de développer les réseaux européens et internationaux.

Les administrateurs ont également voté pour composer d'autres organes, au nombre de neuf, bureau et commissions, auxquels le conseil d'administration a délégué des compétences précises. Par souci de transparence et de représentativité, ces instances sont ouvertes à des personnalités qualifiées venues de la société civile mais aussi à des élus issus de différents partis politiques.

Tous sont tournés vers une double ambition. Guider l'établissement au travers des défis de son époque et servir les habitants du patrimoine.

Le bureau du CA,

Il décide :

- du financement des investissements
- des opérations de réaménagement de la dette
- des autorisations de transactions

La commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) :

- attribue les logements vacants au sein du patrimoine

La commission d'appel d'offre (CAO)

- analyse les dossiers de candidatures et les offres des entreprises
- désigne les titulaires des marchés passés par Paris Habitat

Le jury d'architecture

- propose une sélection de candidats ayant répondu à l'appel à candidatures
- participe à l'évaluation et au classement des projets en cas de concours



Sonia Figuères

vice-présidente de Paris Habitat

« Pour les habitants, la métropole du Grand Paris est déjà une réalité. Les implications sur la vie des gens sont évidentes en termes de mobilité, de parcours résidentiels, de pratiques culturelles. Face à ce constat, les élus de Paris et des banlieues doivent travailler ensemble en bonne intelligence pour notre avenir en commun, c'est donc avec enthousiasme que j'ai intégré le CA de Paris Habitat ».



Sorcha Edwards

administratrice de Paris Habitat

« J'ai intégré le CA de Paris Habitat après avoir constaté pendant de nombreuses années les bonnes pratiques de cet établissement, les innovations qu'il parvenait à mettre en place pour le confort de ses habitants. Ces dynamiques prolongent les efforts de la ville de Paris pour permettre l'accès de tous au logement. Autant d'exemples pour de nombreuses métropoles en Europe ».



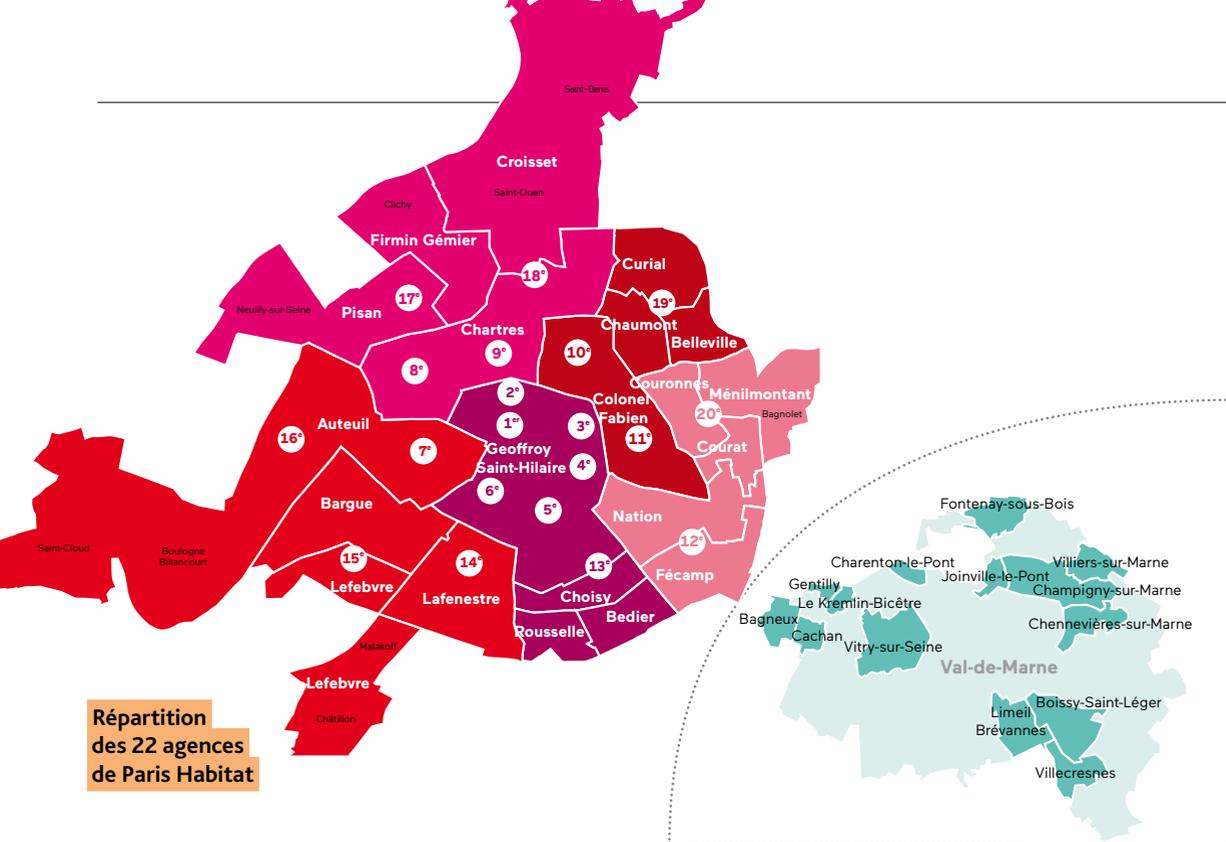
retrouvez la liste des membres du CA sur parishabitat.fr



VERS UNE NOUVELLE « EXPÉRIENCE CLIENT »

Votre satisfaction n'a jamais été autant au centre de nos préoccupations. À cet effet, Paris Habitat a engagé une démarche globale de transformation afin de pouvoir franchir une nouvelle étape en matière de qualité de service.

Les 22 référents relation clientèle de Paris Habitat



Répartition des 22 agences de Paris Habitat

Louer, construire, réhabiliter. Ces priorités inhérentes à l'activité de Paris Habitat seraient incomplètes sans un engagement fort en matière de services dus aux locataires. Paris Habitat s'est donc engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de services et de prestations, dès la signature du bail.

Toutefois, si depuis 2017, 80% des locataires sont « globalement satisfaits » des services proposés, selon l'enquête de satisfaction qui évalue tous les ans la pertinence des plans d'action mis en place, Paris Habitat entend aller plus loin. Imaginer les solutions de demain pour enrichir l'offre de service et faciliter le quotidien des locataires.

Cette année, l'enquête de satisfaction a ainsi été volontairement orientée autour du thème de la relation client. Organisée du 4 septembre au 2 octobre 2020, cette enquête participe ainsi à repenser « l'expérience client », c'est-à-dire la manière dont le locataire expérimente et vit ses interactions avec les services de Paris Habitat. Car pour l'établissement, la qualité, c'est en effet un service, un cadre de vie mais c'est aussi avant tout une relation. En cette rentrée 2020 et à l'issue d'une longue

concertation, Paris Habitat fait également évoluer ses métiers et son organisation. Être plus proche des locataires, c'est en effet aussi, donner les moyens aux collaborateurs d'avoir une nouvelle approche de la relation client et de disposer de moyens leur permettant de répondre plus efficacement aux besoins et aux questions des habitants.

La composition et les missions des six directions territoriales ont été repensées afin de s'adapter au mieux aux enjeux sociaux et patrimoniaux actuels. Dans les 22 agences de proximité, cœur névralgique de la relation aux locataires, un poste de référent relation clientèle (RRC) a également été mis en place pour garantir une meilleure prise en charge et des réponses concrètes et adaptées aux situations individuelles. De même, Paris Habitat a opéré un rapprochement des métiers experts, désormais en agence, afin d'améliorer l'accompagnement social, le parcours résidentiel ou la gestion des sinistres.

Cette réflexion se complète d'une offre numérique renouvelée dans le courant de l'année 2021. Paris Habitat développe en effet une gamme d'outils pour apporter des solutions concrètes, au quotidien, et simplifier

les démarches, dans le parcours locatif. La signature des baux, les états des lieux, les prises de rendez-vous seront ainsi digitalisés. Les gardiens disposeront également prochainement d'un smartphone équipé de nouvelles applications qui leur permettra de mieux intervenir sur le terrain, au plus proche des besoins.

En somme c'est une refonte complète des principaux outils de la relation client qui a été engagée. Une nouvelle application smartphone pour les locataires, la refonte du site internet, l'enrichissement de l'extranet locataires pour en faire une véritable agence numérique, viendront par ailleurs compléter ce dispositif.

L'ensemble de ces outils n'en oublie pas un autre impératif. Être à l'écoute, dialoguer, concerter se fait également sur le terrain. « Les rencontres En Direct », le « budget participatif », « les agences éphémères » sont des initiatives qui sont conservées, malgré les contraintes sanitaires qui s'imposent aujourd'hui.



Emmanuelle Copin,
directrice générale adjointe en charge
de la proximité et de la qualité de service

« Les transformations que nous portons collectivement sont menées avec le souci constant de pédagogie et de transparence. Il s'agit avant tout de considérer chaque habitant comme un client. Cela nécessite un engagement important de nos équipes mais nous sommes convaincus que pour améliorer votre satisfaction, nous devons continuer à professionnaliser notre relation pour se rapprocher au plus près du terrain, au plus près de vous. »

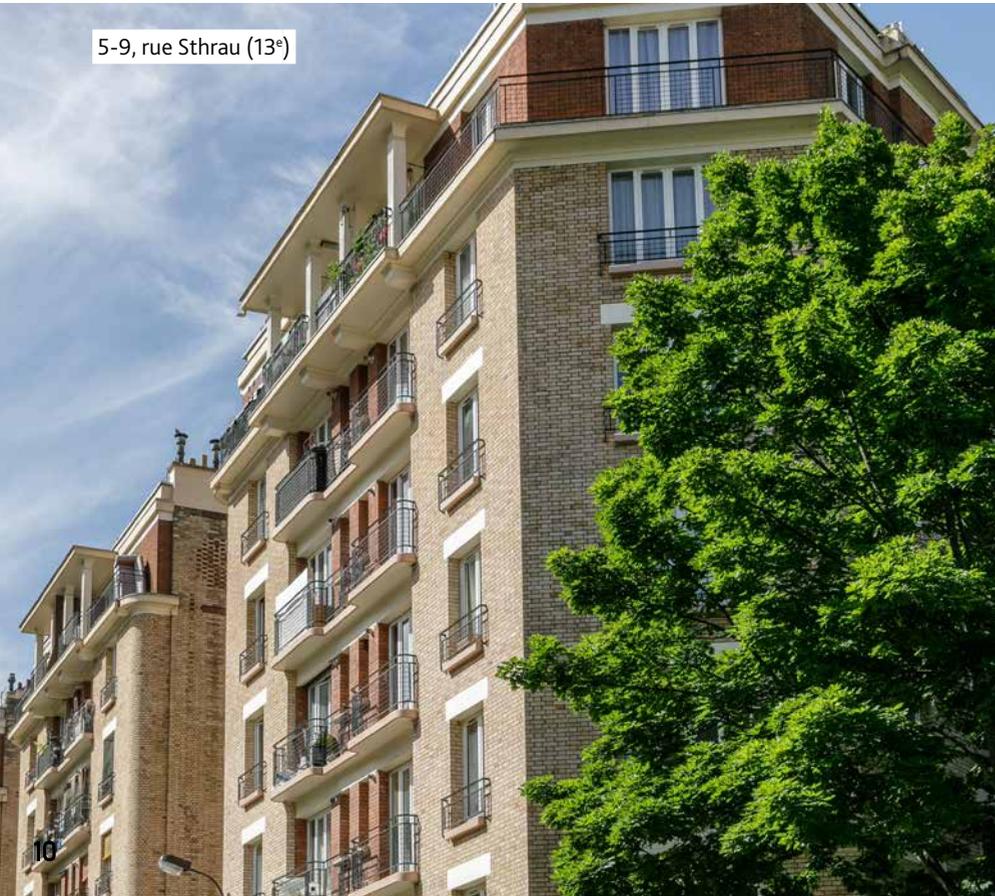
« D'une part, il s'agit de rendre nos métiers plus réactifs en offrant plus de ressources à nos agences pour garantir un meilleur service client. D'autre part, il s'agit de moderniser nos outils et d'enrichir notre offre de services numériques afin de vous offrir plus de réactivité dans nos réponses et une meilleure traçabilité dans toutes vos démarches que ce soit la gestion de la réclamation ou l'entretien technique de nos résidences. »



STHRAU : LA CONCERTATION AU SERVICE DE LA RÉHABILITATION

Paris Habitat est telle une ville. Habiter ce patrimoine, c'est donc pouvoir y exercer aussi sa citoyenneté. Considérant les habitants comme des acteurs essentiels de la cohésion et de la vie du patrimoine, Paris Habitat entend favoriser sa place dans les processus de décision. Des principes qui trouvent un écho dans le travail de réhabilitation. Exemple à Sthrau (13^e).

5-9, rue Sthrau (13^e)



C'est une résidence paisible parée de briques rouges donnant sur une ruelle du 13^e arrondissement. Les habitants vont et viennent, à leurs occupations. Calme mais pourtant en ébullition. Car les résidents voteront dans le courant de l'année 2021 sur le projet de réhabilitation coconstruit avec Paris Habitat. Une étape incontournable précédant le lancement des travaux en 2022. Ce vote sera l'aboutissement d'un long processus de concertation mené depuis plus d'un an par l'établissement, Xavier Brunnuell et Axel André, les architectes, aux côtés de l'ensemble des habitants. « La concertation est un enjeu majeur pour Paris Habitat. Comme à Sthrau, ce sont 10 000 ménages qui sont et seront concernés par ces concertations et ce travail de co-concertation » explique Hélène Schwoerer, directrice adjointe en charge de la maîtrise d'ouvrage à Paris Habitat.

« Le point de départ de ce travail aura été la réunion publique pour présenter le projet, son planning et l'ensemble des interlocuteurs » explique Anash Jaddoo, chargé d'opération à Sthrau, de Paris Habitat. Une réunion sur laquelle Paris Habitat et le cabinet d'architecte vont s'appuyer. Suivront des visites de chacun des appartements de la résidence afin de constituer une somme monumentale d'informations sur la composition des logements, leur typologie et formats, et poser un diagnostic. « Notre architecte a alors produit un formidable travail de dessins de chacun des logements pour que les locataires s'identifient au projet et à ses propositions, en retrouvant sur ces croquis jusqu'au pot de fleurs ou l'emplacement de leur table » poursuit A. Jaddoo.

Ces dessins serviront alors la présentation au sein de la maison du projet, installé sur site, du projet aux locataires, réalisée en petits groupes afin de faciliter les échanges et leurs retours. Une quinzaine d'ateliers seront nécessaires pour rendre compte des évolutions. Ce sont lors de ces ateliers que la concertation prend tout son sens. Si l'établissement et l'architecte présentent « ce qui va se passer, s'agissant du relogement temporaire de 6 à 8 mois sur le groupe, de la construction des extensions, ou du changement de disposition de la cloison dans les logements », le locataire a libre cours pour exprimer son avis mais aussi proposer des évolutions. « Le locataire a le choix pour décider de la position de la cloison. L'un d'eux nous a même suggéré d'apposer une baie vitrée pour gagner en lumière. La proposition a été intégrée au projet, comme une option possible » se rappelle A. Jaddoo.

Un long chemin, parcouru côte à côte, dont la visite des logements témoins est un autre moment fort. Au cours du 1^{er} trimestre 2021, tous auront en effet la possibilité de découvrir les contours de leur futur logement, d'opter pour l'une des dispositions possibles de leur cloison mais aussi de bénéficier de plusieurs permanences d'informations afin de mieux saisir les implications futures, pendant les travaux. « Nous leurs réexpliquerons ce que ce signifie pouvoir rester sur le site, comment va s'opérer la rotation entre tous les bâtiments, et l'augmentation de loyer appliquée pour leur participation à l'opération de réhabilitation » poursuit A. Jaddoo. « L'ensemble des projets de réhabilitation ne peuvent en effet être réalisés qu'avec les habitants » conclue H. Schwoerer.



L'ISOLATION DES RÉSIDENCES : DES PROCÉDÉS ÉCOLOGIQUES AU BÉNÉFICE DU CONFORT

Si l'enjeu majeur porté par l'établissement demeure de loger, cette considération se mêle aussi avec un souci pour accompagner ses locataires, notamment dans leurs usages quotidiens et leur cadre de vie. De nombreuses réhabilitations intègrent ainsi des procédés innovants, par exemple en matière d'isolation thermique.



De la paille pour isoler : la résidence Avia (15°) et le 132, rue de la Convention (15°)

Ces deux résidences ont bénéficié dans le cadre de leur réhabilitation d'un isolant inattendu et biosourcé : de la paille. Si celle d'Avia, qui transforme 4400m² de bureaux en logements étudiants utilise des caissons de paille directement intégrés dans une ossature bois puis apposés ensuite sur les façades, la réhabilitation du 132, rue de la Convention a recouru à une isolation thermique par l'extérieur (ITE). Selon deux techniques distinctes. Pour la partie basse, un accrochage par des bretelles, c'est-à-dire une armature formée par des sangles en tension. Pour la partie haute, l'insertion s'est faite dans des ossatures en bois. Toutes deux précèdent ensuite la pose d'un enduit recouvrant. Cette ITE a un coût comparable à une isolation classique. Mais la paille favorise une consommation énergétique très basse en hiver et un confort en été. Ce matériau s'avère également abondant et écologique en rejetant très peu de composés organiques volatils (COV). Constituant durable, la paille est aussi l'isolant qui aura consommé le moins d'énergie au cours de sa production ou de son transport.

De l'isolant dans l'air des murs à Meaux Armand Carrel (19°)

Cette résidence, construite en 1957, composé de 424 logements, bénéficie d'un programme de rénovation Plan climat énergie afin de réduire la consommation du bâtiment, gagner en confort et réduire les risques d'humidité. Pour répondre à ces enjeux, Paris Habitat a notamment initié une opération, innovante, afin d'isoler les façades extérieures en injectant de l'isolant, depuis l'intérieur des appartements, dans le vide d'air du mur. La spécificité de la constitution de ces murs permet en effet d'isoler sans la mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur, difficilement concevable au regard de la qualité architecturale du site. Concrètement, l'insufflation de billes de polystyrène se réalise en perçant des trous jusqu'à la lame d'air pour les injecter selon un maillage strict afin de répartir, au mieux, l'isolant.

Du chanvre à Marx Dormoy (18°)

Au 72, rue Marx Dormoy (18°), 15 logements et deux locaux d'activité en rez-de-chaussée sont édifiés. Paris Habitat a fait appel ici pour l'isolation, à un mélange de chanvre et de chaux, projeté depuis l'extérieur dans l'ossature en bois des façades. Une fois le temps de séchage atteint, un enduit adapté est alors apposé directement. Cette innovation biosourcée se justifie par les propriétés même du béton de chanvre. En effet, il s'avère plus perspirant, c'est-à-dire qu'il laisse passer l'humidité à travers son épaisseur afin qu'elle s'évapore à son autre extrémité. C'est donc un gain en confort pour les habitants. Ainsi, l'hiver venu, les pailles de chanvre vont assurer un rôle de régulateur du taux d'humidité du mur en étant capable d'absorber la vapeur d'eau, et, selon un phénomène physique, de réchauffer la paroi intérieure du mur. À contrario, en période chaude, les pailles de chanvre laisse l'humidité s'évaporer et maintient ainsi des parois froides.



PARIS HABITAT & LA PROTECTION CIVILE AU SERVICE DES RÉSIDENTS LES PLUS FRAGILES

Suite au succès du dispositif expérimental, débuté en 2017, Paris Habitat propose depuis janvier 2020 un service de portage lors des pannes d'ascenseurs en partenariat avec la Protection Civile. Le principe : remonter la personne en difficulté (seniors, femmes enceintes...) dans son appartement grâce aux techniques de portage.

19%

des locataires de Paris Habitat ont 65 ans ou plus.

14 000 personnes

se déclarent handicapés, soit 6 % de nos habitants

Disposant de plus de 900 bénévoles répartis au sein de 19 antennes à Paris et dans sa région, la Protection civile peut intervenir sous 2 heures entre 17h et 23h, 7 jours sur 7, jours fériés compris. Elle a pour mission d'acheminer la personne en difficulté dans son appartement en ayant recours aux techniques de portage en vigueur au sein des référentiels des premiers secours en équipe. À cet effet, la ville de Paris subventionne l'acquisition d'un véhicule et de matériel.

Ce service vient en complément du fonds d'accompagnement des locataires (FAL) qui permet déjà, en cas de panne de plus de 24 heures, à la demande des locataires et avec l'appui du gardien, d'accompagner les résidents pour les aider à porter leurs courses et à les conduire jusqu'à leur domicile.

« Dans le cadre de nos politiques sociales, nous accordons une attention toute particulière au maintien à domicile de nos locataires les plus fragiles. Pour y parvenir nous mettons en place des partenariats innovant avec la ville et le tissu associatif afin de diversifier notre offre de service déjà très riche avec notamment les Kit access, le Bricobus, l'accompagnement au déménagement, Paris en compagnie, Un toit en partage. Par ailleurs, nous continuons également à agir directement sur notre patrimoine avec l'ambition de développer nos logements accessibles et adaptés », explique Marc Padiolleau, chef du service handicap et vieillissement à Paris Habitat.

Parallèlement, une étude intitulée « Le service de portage d'urgence et les personnes fragiles du parc social de Paris Habitat » a été menée sur un échantillon de locataires fragiles ayant été confrontés récemment à une panne d'ascenseur sur leur lieu d'habitat.

Elle démontre que les personnes ayant eu recours au service de portage d'urgence ont une meilleure perception de leur environnement. En outre, les résultats de cette étude montrent une réelle amélioration de la sécurité perçue lors d'une panne d'ascenseur grâce à ce service. Globalement, les retours d'expérience sont majoritairement positifs, qu'ils proviennent des porteurs eux-mêmes, ou des personnes portées.

Un toit en partage :

Les 3 bailleurs parisiens, RIVP, Paris Habitat et Élogie-Siemp, en partenariat avec la Ville de Paris et l'Assurance retraite, proposent depuis 2019, le dispositif « Un toit en partage ». Il met en relation des seniors disposant d'une chambre libre et un.e jeune étudiant.e souhaitant se loger à Paris. Le principe est simple : le senior loue une chambre et bénéficie en contrepartie d'une présence rassurante à la maison tout en partageant des moments conviviaux. « Un toit en partage » est un véritable coup de pouce aux jeunes dans une ville où se loger est particulièrement complexe. La cohabitation intergénérationnelle ne change pas le bail du locataire, il ne s'agit ni d'une colocation ni d'une sous-location, c'est un simple engagement volontaire et un acte de solidarité entre générations. Le locataire bénéficie en échange d'une participation à hauteur de 150 € pour les charges courantes.



Plus d'info sur
untoitenpartage.com



Ce numéro de permanence active le service : 0 805 66 66 00



TOUS MOBILISÉS CONTRE LES PUNAISES DE LIT



Paris Habitat a fait le choix ces dernières années d'accompagner les locataires dont les logements sont infestés par les punaises de lit. Conscient de la recrudescence de ce phénomène, Paris Habitat s'est doté d'un plan d'actions.

Dans les matelas et les sommiers, sous les meubles, derrière le papier peint, les plinthes, dans les fentes des planchers, ces insectes peuvent se nicher partout. Les punaises peuvent vivre cachées jusqu'à deux ans sans se nourrir. Lorsqu'elles sont détectées très rapidement, les punaises de lit sont plus faciles à éliminer. Leur présence n'est pas un signe de manque de propreté mais cette idée reçue peut malheureusement dissuader certains locataires de signaler leur présence dans leur logement de peur d'être considérés comme responsables et donc aggraver automatiquement la situation.

Or « les opérations de traitement des logements ont été pérennisées par le biais de marchés dédiés incluant une phase de diagnostic afin de déterminer le niveau et le périmètre d'infestation des lieux puis la définition du moyen de traitement le plus adapté ainsi que les modalités d'accompagnement des locataires » indique Cyrille Fabre, chef de service Expertise/Exploitation/Équipement.

Paris Habitat a donc décidé d'engager avec les représentants des locataires une démarche collective pour poursuivre efficacement l'éradication des punaises. La concertation a abouti à un accord collectif signé entre Paris Habitat, l'association Syndicat du Logement et de la Consommation « SLC-CSF » et la Fédération du Logement de Paris, « CNL 75 ».

L'accord a pris effet en avril 2020. Il détaille les prestations qui seront engagées pour traiter les logements. Il vise également à rappeler précisément les mesures à prendre en cas de suspicion de présence de punaises de lits et/ou opérations d'élimination en cas de présence des punaises.

D'autre part, Paris Habitat continue à prendre en charge la majorité, des frais à hauteur de 60 % pour réaliser les opérations de diagnostics et de traitements anti-punaises. L'ensemble des locataires contribuent à la démarche avec une participation mutualisée et plafonnée à 4€ par an et par logement. Ce montant a été prélevé sur les charges de novembre 2020.

Les traitements appliqués se font par exemple par pulvérisation. Nos prestataires utilisent également des traitements destinés à boucher, à l'aide de silicone, les fentes et interstices. Ils peuvent également placer des rubans adhésifs sur les pieds de lits et les encadrements de porte pour piéger les punaises.

Les mesures à prendre en cas de suspicion de présence de punaises et/ou opérations d'éliminations en cas de présence avérée sont détaillées sur le site www.parishabitat.fr



Retrouvez plus d'information
dans notre mémo malin

SILENCE ON TOURNE !



Depuis quelques années, Paris Habitat accueille petites et grandes productions au sein de ses résidences. Une façon de promouvoir la valeur de notre patrimoine et de contribuer à la création cinématographique.

C'est un fait que le site des Olympiades (13^e) est impressionnant. Pas étonnant, par conséquent, qu'il serve, en cette matinée grise, de décor de cinéma.

Sous nos regards, la scène se découvre. Un hall encombré, une foule de professionnels en action. Voici le tournage du prochain film de Jérôme Commandeur : « *Irréductible* ». Et une mise à l'honneur du patrimoine de Paris Habitat, en haut de l'affiche et bientôt en salle.

Ce n'est pas la première fois que Paris Habitat accueille au sein de son patrimoine des tournages. Les résidences sont souvent prisées des réalisateurs et des productions. Ce qui permet à nos logements de servir la création. Pour en citer quelques-unes, ces dernières années nous avons accueilli le tournage de la série « *Validée* » rue Raffaëlli, mais aussi celui du film « *La Daronne* » avec comme tête d'affiche Isabelle Huppert.

Mais il ne s'agit pas seulement de films connus et reconnus du grand public. « *Nous acceptons toutes les réalisations : films, séries, documentaires, court-métrage de fin d'année d'école... À partir du moment*

où nous obtenons l'accord de nos agences de proximité sur sa faisabilité : respect des mesures de sécurité de l'immeuble et de la tranquillité des locataires... » nous informe Christel Rivet, référente pour les tournages sur le patrimoine de Paris Habitat.

Paris Habitat entend également accueillir des petites productions comme le démontre la websérie actuellement en tournage dont le personnage principal est d'ailleurs l'un de nos immeubles. Nos résidences sont sélectionnées pour leurs caractéristiques architecturales ou la taille et l'agencement des appartements. Pour Christel Rivet, ces tournages sont « *très valorisants en tant que locataire ou collaborateur de Paris Habitat et parfois donc l'occasion de regarder un film et de reconnaître une de nos résidences.* »

En effet, l'un d'entre eux nous raconte : « *Je dispose d'un atelier logement dans le 15^e. L'appartement est spacieux et j'ai eu l'envie de m'inscrire sur un site répertoriant des appartements proposés pour des tournages. À ma grande surprise, j'ai été recontacté par une production. Je ne vais pas cacher le fait qu'en tant qu'artiste, cela a été une réelle opportunité financière mais j'avais aussi envie de valoriser cet appartement.* »



EMPRUNTER DES ŒUVRES D'ART



DIRECTION TERRITORIALE
SUD-OUEST

« La superette », l'annexe du centre d'art contemporain de Malakoff (92), accueille en partenariat avec Paris Habitat le collectif W. Celui-ci a ainsi pu installer, depuis septembre et jusqu'en novembre 2020, une artothèque qui permet aux habitants de venir emprunter des œuvres d'art. Cette initiative porte un double enjeu : celui de porter un nouveau format de résidence, hors-les-murs, de soutenir les auteurs mais aussi de s'interroger sur la diffusion des œuvres et sur la médiation de l'art auprès de publics diversifiés. Depuis plusieurs années, la maison des arts de Malakoff expérimente différents formats de résidence pour accompagner et soutenir la création contemporaine.



UNE CABANE POUR RÉINTÉGRER UN PARCOURS PROFESSIONNEL



DIRECTION TERRITORIALE
NORD-OUEST

À partir du 14 septembre 2020 et pendant 8 jours, à l'initiative de Paris Habitat et du club de prévention ARC EA, un chantier éducatif a été organisé dans le quartier Kellermann-Paul Rouget (13^e) à destination de jeunes âgés de 19 à 21 ans résidant dans ce groupe. L'objectif est, à la demande des locataires jardiniers de la résidence, de disposer d'une cabane de jardin au 59 rue de la Colonie (13^e) pour entreposer leurs matériels de jardinage. L'ensemble, bénéficiant de l'encadrement technique de l'association Extramuros, sera réalisé en matériaux de récupération. Plus largement, il s'agit surtout d'offrir l'opportunité à ces jeunes, en difficulté d'insertion, de s'inscrire dans une action valorisante pour, à l'issue, les réintégrer dans un parcours de droit commun et notamment la mission locale.



MÉMOIRE PHOTOGRAPHIQUE



DIRECTION TERRITORIALE
NORD-EST

Cette fin octobre 2020 a sonné comme le temps de la restitution pour les habitants de la résidence Henri Ravier (11^e) d'un intense travail. Tout au long de l'été dernier, ils avaient en effet participé à « Clichés Urbains », une animation photo ludique et conviviale. Il s'agissait alors de saisir un ins-

tant poétique et original ces familles habitant une résidence appelée à être prochainement rénovée et modernisée. Dans un second temps ils purent aussi témoigner de leur vécu lié à ces lieux. Plus de 60 résidents se sont prêtés au jeu. Une centaine d'images ont été imprimées pour les habitants. L'ensemble du projet sera également restitué dans une exposition dans les halls et dans un catalogue consultable sur site.

SOUDER UN QUARTIER, RENCONTRER SON VOISIN



DIRECTION TERRITORIALE
EST



Le 19 septembre 2020 l'amicale Alerft, présente sur Fécamp (12^e), a organisé la « guinguette de Robert » une large partie de la journée sur le site au bénéfice des habitants de la résidence. Un pied de nez aux conditions sanitaires actuelles qui imposées d'annuler le vide grenier habituel,

fait d'animations, de musique ou de danse. Mais une manière surtout de contribuer à la vie de ce quartier. De rencontrer autrement son voisin, avec bienveillance, de souder les habitants. Un maître mot au cœur de l'action de cette amicale reconnue par ailleurs pour venir en aide aux plus fragiles.



DÉS CHAMPIGNONS QUI POUSSENT DANS LE MARC DE CAFÉ À LA CASERNE EXELMANS (16^e)



Répondre à l'invitation de Viviane et Alexandre Zida, c'est d'abord descendre au cachot. Mais pour de bonnes raisons : la culture écoresponsable de champignons bio dont cette fratrie, âgée respectivement de 38 et 31 ans, a fait son activité.

Dans les sous-sols de l'ancienne caserne Exelmans (16^e), promis à être transformée à partir de 2022 en logements sociaux et équipements, quatre cellules, en enfilade et aux épaisses serrures, servent en effet, pour un bail de 18 mois, leur micro-ferme urbaine en intérieure : « *Les pleurotes de Paris* ». Chacune de ces petites salles a son usage. Dans l'une d'elles, derrière un large tuyau déversant une épaisse fumée humide, plusieurs dizaines de champignons pleurotes poussent, à l'ombre. Un autre, contiguë, plongée dans le noir, est dévolue « à la confection du substrat à partir de marc de café ».

« *L'expression, cela pousse comme des champignons trouvent ici son expression. C'est une culture très rapide, d'environ 2 mois. Mais s'occuper du champignon, c'est aussi 7 jours sur 7. Il double de taille toutes les 24h. lorsque j'arrive le matin, je vois déjà ceux qu'il sera nécessaire de récolter dans la journée* » explique Alexandre. Le jeune homme passe d'une pièce à l'autre tandis que sa sœur, Viviane, prépare dans la cellule dédiée, les cagettes remplies à ras bord de leur précieuse récolte pour les livrer « *en circuits courts à des Biocoop, des épiceries et des restaurants du quartier* » explique la jeune femme.

Une initiative dont la genèse est leur volonté commune de changer de vie. Alexandre d'abord qui travaillait dans une agence d'architectes et Viviane, ensuite, qui l'a rejoint, qui officiait dans l'industrie pharmaceutique. « *Mon point de départ a été de vouloir valoriser les biodéchets. Progressivement, en me renseignant, j'en suis arrivé à constater la possibilité de récupérer le marc de café, dans les cafés notamment. Puis à m'apercevoir que je pouvais l'utiliser, au contact du mycélium, pour faire pousser des champignons. J'ai alors commencé mes expériences dans mon salon. L'étape suivante a alors été de trouver un lieu pour nous établir. Nous en produisons aujourd'hui, chaque mois, entre 120 et 150 kg* » explique Alexandre.

S'ils trouvent aujourd'hui son rythme de croisière, bien qu'ils ne se « *versent pas encore de salaires* », c'est aussi parce que leur projet a pu bénéficier de cet espace dit intercalaire. Paris Habitat en partenariat avec Plateau urbain et l'association Aurore a en effet mis à disposition 1000 m² pour réaliser de l'hébergement d'urgence mais aussi des bureaux et des ateliers au bénéfice de porteurs de projets, artisans, entrepreneurs ou artistes et d'un restaurant.

Alexandre et Viviane se sont donc installés dans ces lieux, temporairement, après avoir répondu à cet appel à projets. Outre leur propre activité, ils doivent aussi servir l'ambition collective de cet espace en apportant leur savoir-faire. « *Nous faisons de la sensibilisation au tri sélectif auprès des réfugiés qui vivent ici* » précise Alexandre.

Ces lieux leur ont réussi. Face à la demande en champignons, le tandem a dû s'agrandir, en louant deux caves supplémentaires. Mais bientôt il leur faudra aussi penser à partir, pour plus grand. Fourmillant d'idées, ils ont en effet aussi lancé d'autres produits, « *une continuité* » avertissent-ils de leur démarché éco-responsable. A la question quoi faire de certains résidus champignons ? Ils ont en effet répondu en créant une tartinaade. Et usant de certaines micros pousses nécessaires à l'oxygénation des champignons, ils en ont finalement extrait de nouvelles récoltes : « *nous vendons aussi ces pousses de radis, de choux, de tournesols et de petits pois* ». Ici, rien ne se perd.