



# Cité MAG

Le magazine des locataires de Nanterre Coop' Habitat

## ENQUÊTE DE SATISFACTION, DES RÉSULTATS À PARTAGER

8 à 12

**ACTUALITÉ**

RETROUVEZ LE BILAN 2023 DE LA CALEOL **4-5**

**ACTUALITÉ**

RELOGEMENT 151 PICASSO **6**

# EN VUE

## NAHEL EN MÉMOIRE

Le 9 février dernier, une fresque mémorielle, installée sur la façade du 135, avenue Pablo-Picasso, a été officiellement inaugurée.

Un grand bravo aux auteurs de cette belle création graphique, pour se souvenir et ne jamais oublier.



7



8



14

<b>EDITO</b>	
Votre coop' en mouvement.....	3
<b>ACTUALITÉS</b>	
Bilan CALEOL 2023.....	4-5
151 Picasso.....	6
Impayés : mieux vous accompagner.....	6
Les futures résidences.....	7
<b>ENQUÊTE DE SATISFACTION DOSSIER</b>	
Des résultats à partager.....	8-9
Paroles de locataires.....	10-11
Et ailleurs ? .....	12
<b>LA VIE DE LA COOP'</b>	
Deux belles initiatives.....	13
Travaux en cours.....	13
Festival Parade(s).....	14
<b>EXPRESSIONS LIBRES</b>	
.....	15

Retrouvez nous sur



[www.nanterre-Coop-habitat.fr](http://www.nanterre-Coop-habitat.fr)

Tél. : 01 47 25 66 66

mail : [siege@nanterre-Coop-habitat.fr](mailto:siege@nanterre-Coop-habitat.fr)

Cité Mag - le bulletin de Nanterre Coop' Habitat - N° ISSN 125-5622

NANTERRE Coop' HABITAT

Société anonyme Coopérative d'intérêt collectif d'habitations à loyer modéré à capital variable

Siège social : 93 avenue Frédéric et Irène Joliot-Curie - 92000 Nanterre - RCS NANTERRE 552 141 558

Directrice de la publication : Véronique Monge - Rédacteur en chef : Jonathan Gilberg - Rédaction : Florence Cresson

Photographies et mise en page : Olivier Perrot sauf mentions - Nouvelle maquette : Agence Georgette

Imprimerie : PublicImprim L.N.I. Gennevilliers 92635 CEDEX - Tirage : 12 000 exemplaires - Distribution gratuite



## FACE AUX ATTAQUES CONTRE LE LOGEMENT HLM, VOTRE COOP' EN MOUVEMENT PERMANENT

### Ça y est, un ministre du logement a finalement été nommé au sein du Gouvernement actuel.

Aussi, était-ce un signal d'un réengagement de l'État en faveur du logement HLM ? Suppression de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), augmentation des aides à la pierre, participation aux rénovations énergétiques des parcs sociaux ?

### Un Gouvernement (dés)engagé

Cette fois encore, la désillusion est au rendez-vous. À peine nommé, le ministre du Logement annonçait, avec le Premier ministre, la fin du modèle de solidarité territoriale avec la grave remise en question de la loi de Solidarité et de Renouvellement Urbain (SRU). En plus de remettre en question l'engagement de chaque collectivité pour répondre à la crise du logement, ce sont même les logements intermédiaires, aux loyers plus onéreux, qui sont considérés par le Gouvernement comme une réponse suffisante pour proposer des logements pour toutes et tous.

Pourtant, les besoins et les attentes des bailleurs sociaux et de leurs locataires sont bien là. Comme le bilan de la commission d'attribution en atteste, les délais pour obtenir un logement se rallongent et les demandeurs de mutation pâtissent du manque d'offre d'habitat à l'échelle régionale et de l'importance des attributions à des contingents extérieurs Nanterre.

### Un contexte budgétaire inquiétant

Comme nous avons pu le constater lors de notre dernier conseil d'administration, en examinant nos comptes financiers 2023, la situation budgétaire, de notre Coop' comme de l'ensemble des organismes HLM, est préoccupante.

Si nous parvenons, par la rigueur et le sérieux, à conserver un résultat financier satisfaisant, les impacts restent forts suite aux différentes mesures pénalisantes qui nous frappent.

Pour autant, notre activité et nos engagements perdurent bien.

### La Coop' en action

Prochaines livraisons de nouvelles résidences, poursuite de la rénovation urbaine et sociale au Parc Sud, travaux d'entretien sur notre patrimoine, accord collectif pour mieux vous soutenir dans l'entretien locatif de vos logements... Les actions et chantiers sont nombreux pour vous offrir des services de qualité.

Nous renforcerons également notre accompagnement social dans la période économique et la forte inflation traversée, pour être au plus près des locataires en difficulté.

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction et les échanges permanents que nous menons avec vous nous servent aussi pour penser les améliorations les plus nécessaires et urgentes à conduire.

**Si le logement, HLM continue d'être méprisé au niveau national, à Nanterre, votre satisfaction reste notre feuille de route.**

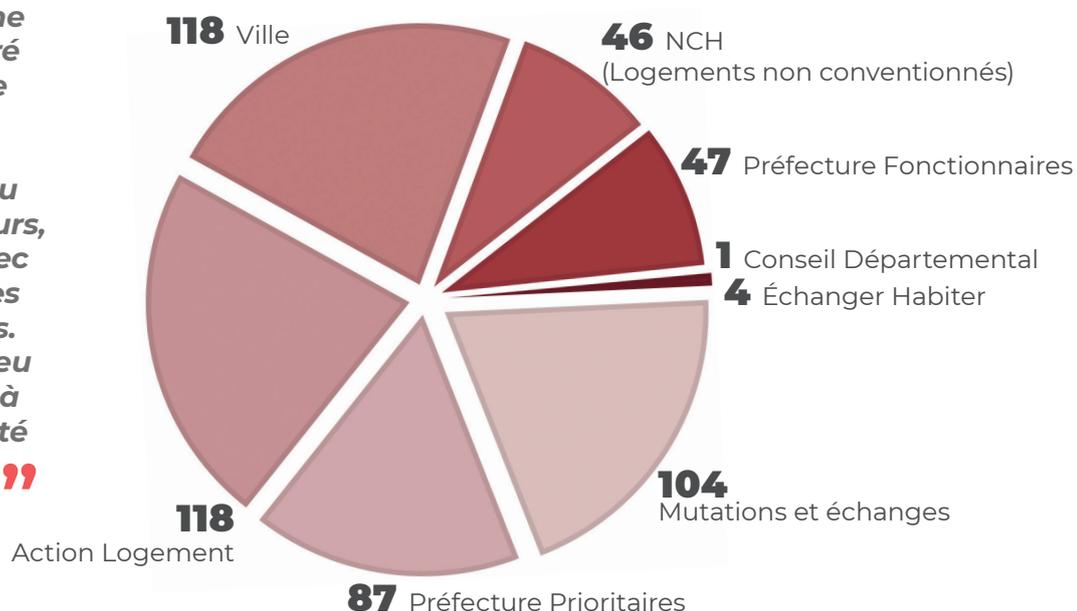
**Hassan HMANI**

# ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS EN 2023 : PLACE AU BILAN ANNUEL

Comme chaque année, la Commission d'Attribution des Logements et d'Etat d'Occupation des Logements (CALEOL) a présenté son rapport d'activité annuel lors du Conseil d'administration de la Coop' du 28 mars dernier. Présentation des attributions de l'année écoulée, avec les éclairages de Didier DEBORD, président de la CALEOL.

## RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR RÉSERVATAIRE

“ En 2023, la Commission d'Attributions a eu une activité dense, malgré une année traversée par les crises : celle du logement, avec une augmentation du nombre de demandeurs, celle du bâtiment, avec un ralentissement des constructions neuves. Bien que nous ayons eu moins de logements à proposer, notre activité est restée importante ”



# 1591

dossiers examinés  
(1752 en 2022)  
(1443 en 2021)

# 851

pour premières  
demandes

# +749

pour mutations

“ Les attributions ont principalement concerné les primo-demandeurs avec une concentration importante sur des logements T1 et T2 (45%). La faible rotation sur les T3 et T4 impacte fortement les demandeurs de mutations qui voient les délais s'allonger. ”



# 525

logements attribués  
(613 en 2022, 665 en 2021  
et 423 en 2020)



“ Les dossiers refusés augmentent encore cette année. D'une part, 82 % des refus émanent des demandeurs et le sont principalement pour des raisons de localisation. D'autre part, la CALEOL a dû opérer à des refus en raison d'un taux d'effort trop conséquent pour les ménages, dans la difficile période économique traversée. La moitié des mutations sont demandées au Centre et au Mont-Valérien. ”

## REFUS

**18 %** soit **161** par la CALEOL  
(dossiers incomplets ou taux d'effort trop conséquent)  
26% soit 220 en 2022

**82 %** soit **725** par les demandeurs  
74% soit 635 en 2022

## TAUX DE ROTATION

“ Le nombre de logements qui se libère a diminué en 2023. Conséquence, les délais d'attente se rallongent pour les demandeurs. Ce qui complique les capacités à offrir des logements disponibles pour les mutations. ”

**3,82 %**  
(4% en 2022, 5,17% en 2021)

[www.nanterre-coop-habitat.fr](http://www.nanterre-coop-habitat.fr)

Retrouvez le rapport annuel d'activité de la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements 2023 sur notre site internet.



## TOURS AILLAUD : LE RELOGEMENT DE LA TOUR 151 S'ENGAGE

Le Conseil d'administration du 28 mars dernier a convenu du lancement des relogements pour les résident-es du 151, avenue Pablo Picasso.

La rénovation urbaine et sociale du quartier du Parc Sud, enclenchée depuis plusieurs années maintenant (avec la réhabilitation du centre commercial, des premières démolitions au 109-115, avenue Pablo Picasso, le lancement de la rénovation thermique de la tour 15) se poursuit avec une étape importante : le relogement des locataires concerné-es par le changement d'usage de leur tour.

En effet, dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), ce sont 5 tours parmi les 18 qui vont être transformées pour accueillir demain des activités diversifiées et renforcer la mixité dans ce quartier.

Pour la Coop', c'est la tour 151 qui est concernée par le changement d'usage.

Aussi, les administrateurs de la Coop' ont validé le nouveau calendrier



prévisionnel pour opérer cette transformation.

Les locataires de la tour 151 sont ainsi invité-es à participer à la réunion de lancement de la procédure de relogement, jeudi 23 mai, salle Jacques Decour.

À Nanterre, l'engagement est pris de reloger tous les habitant-es

des résidences concernées par de telles transformations dans les secteurs qu'ils souhaitent, en les accompagnant dans ce changement. Tous les contingents sont ainsi mobilisés pour pouvoir faire le plus grand nombre de propositions adaptées pour ces logements futurs.

**Un relogement qui se lance ces prochaines semaines.**

## FACE AUX IMPAYÉS, LA COOP' S'ORGANISE POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER

Le Conseil d'administration du 28 mars dernier a validé une nouvelle procédure pour être au plus près des locataires en situation d'impayés.

Alors que la crise du pouvoir d'achat se poursuit, les difficultés économiques s'accumulent pour beaucoup. Et, au moment de s'acquitter de son loyer et de ses charges, les situations d'impayés sont nombreuses. Aussi, la Coop' a réfléchi à adapter l'accompagnement social des locataires touché-es par ces problèmes de paiement.

C'est au plus près de vos situations personnelles que les mécanismes de soutien seront enclenchés. La réactivité est déterminante lorsqu'une dette apparaît pour assurer son accompagnement adapté.

Par cette nouvelle manière de faire, il s'agira d'activer les aides dont vous pourriez bénéficier au plus tôt et ne pas laisser glisser des situations et des endettements conséquents.



C'est aussi par la mobilisation de l'écosystème nanterrien que l'accompagnement pourra être fait. Associations, structures sociales du territoire, services municipaux, tous les acteurs et les leviers seront utilisés pour ne pas laisser ces problèmes d'impayés se creuser et détériorer encore plus votre quotidien.

Enfin, les permanences sociales seront renforcées, notamment auprès des locataires en difficulté.

**Le rôle social de la Coop' renforcé face aux impayés.**

# MISSAK ET MÉLINÉE MANOUCHIAN, GISÈLE HALIMI DES PERSONNALITÉS MÉMORABLES POUR LA DÉNOMINATION DES 2 FUTURES RÉSIDENCES DE LA COOP'

Le patrimoine de Nanterre Coop' Habitat va prochainement s'enrichir de deux nouvelles résidences, dans le secteur du Centre d'une part, et dans le futur quartier des Groues d'autre part.

Les noms choisis par la Coop' pour ces résidences font particulièrement écho à Nanterre.

Au sein du quartier d'avenir des Groues, c'est rue François Hanriot que la nouvelle résidence de la Coop' évoquera la remarquable mémoire de Missak et Mélinée MANOUCHIAN. Torturé puis fusillé le 21 février 1944 avec 22 autres membres de son groupe des Francs-Tireurs et Partisans – Main-d'œuvre immigrée (FTP-MOI), le poète, ouvrier et militant communiste Missak MANOUCHIAN va devenir un symbole de la Résistance intérieure française.

Panthéonisé avec sa femme Mélinée en février 2024, Missak MANOUCHIAN et son épouse incarnent l'engagement, l'union des diversités en faveur d'un idéal commun.

Pour Nanterre, la résonance est bien particulière, avec un attachement continu à faire vivre les valeurs de la Résistance, avec la reconnaissance de l'enrichissant apport des immigrations dans le bon développement de notre territoire.

L'autre nouvelle résidence située au 83-86, de l'avenue du Maréchal Joffre dans le secteur du centre de Nanterre, saluera quant à elle l'engagement de Gisèle HALIMI. Avocate, Gisèle HALIMI s'engage en faveur de l'indépendance de l'Algérie à partir des années 1950 en défendant les militants du FLN, et dénonce les méthodes de l'armée française au moment de la Guerre.

Figure du féminisme en France, elle est la seule avocate signataire



Future résidence Missak et Mélinée MANOUCHIAN

© DR

du manifeste des 343 de 1971 pour réclamer le libre accès à l'avortement, alors réprimé en France. Ses actions contribuent également à l'adoption d'une nouvelle loi en 1980, définissant

clairement l'attentat à la pudeur et le viol, permettant de reconnaître ce dernier comme un crime. Son engagement et ses combats permanents trouvent d'autant plus d'écho dans la période actuelle.



Future résidence Gisèle HALIMI

© DR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION, DES RÉSULTATS À PARTAGER



Tous les trois ans, les bailleurs HLM doivent conduire des enquêtes de satisfaction auprès de leurs locataires. Des résultats à analyser pour adapter nos services et répondre à vos attentes.

**30 bailleurs d'Ile-de-France ont mandaté l'AORIF et l'institut INIT afin de mener cette enquête de satisfaction auprès de leurs résident-es. Logement, résidence, équipements individuels ou collectifs, tranquillité du quartier,**

**traitement des réclamations, ce sont tous les aspects de la vie du bail et du cadre de vie qui sont abordés. Cet été, 10% des locataires de la Coop' se sont exprimés.**

**Quels sont les résultats pour cette année 2023 ?**

**1100**  
locataires de la Coop' ont répondu au questionnaire

## La satisfaction en baisse, à Nanterre et ailleurs

Premier élément questionné, la satisfaction globale des locataires de la Coop' est de 71% (73% en 2020), similaire à celle exprimée au niveau régional (72% en 2023, 74% en 2020).

Et, comme c'est le cas pour l'ensemble des bailleurs, la satisfaction est moins importante dans les Quartiers prioritaire de la politique de la ville (QPV), au sein des résidences plus anciennes et de taille plus importante et pour les locataires les plus âgé-es et les plus anciennement installé-es dans leur logement.

À noter l'incidence des phénomènes extérieurs dans l'appréciation de la satisfaction :

les dégradations, incivilités, nuisances, qualité du quartier... constituent des éléments marquants de l'insatisfaction qui s'exprime, et qui entraîne un effet levier sur l'appréciation globale sur toutes les autres composantes.

Enfin, une chute conséquente de la satisfaction sur le traitement des réclamations concerne l'ensemble des bailleurs HLM. Quelle que soit l'organisation prévue pour gérer les demandes des locataires (en proximité ou centralisée, numériquement ou physiquement), les retours sont particulièrement difficiles dans la gestion des réclamations des locataires.



AORIF-ENQUÊTE 2023

**71%**

**NANTERRE 2023**

**72%**

**RÉGION 2023**

**73%**

**NANTERRE 2020**

**74%**

**RÉGION 2020**

AORIF-ENQUÊTE 2020

# ENQUÊTE DE SATISFACTION, DES RÉSULTATS À PARTAGER (LA SUITE)

## Des fondamentaux maîtrisés

Entrer dans un nouveau logement constitue toujours un élément de satisfaction remarquable (88% en 2023 contre 82% en 2020), de même que l'appréciation sur vos résidences (68% en 2023, 71% en 2020) et de vos logements (78% en 2023, 77% en 2020). A l'image des résultats régionaux, les aspects extérieurs au logement (sécurité dans le quartier, mais surtout

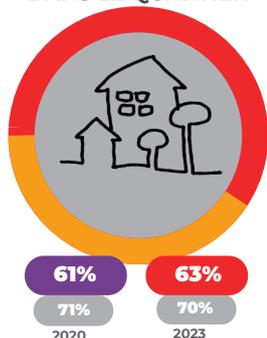
dégradations volontaires et incivilités) impactent la satisfaction des locataires.

L'information qui vous est transmise vous satisfait de manière notable (86% en 2023, 68% en 2020), et une amélioration de votre satisfaction est constatée pour adresser vos demandes à la Coop' (64% en 2023, 61% en 2020).

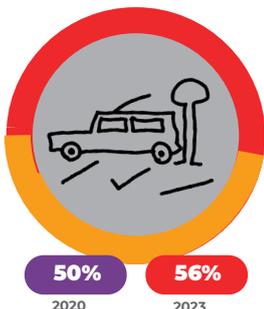
La satisfaction quant au traitement des ordures ménagères progresse aussi (74% en 2023, 71% en 2020).

Enfin, si votre appréciation sur la qualité de vie dans le quartier évolue positivement (63% en 2023, 61% en 2020), les incivilités constituent un élément plus marquant à Nanterre que sur le reste de la région parisienne.

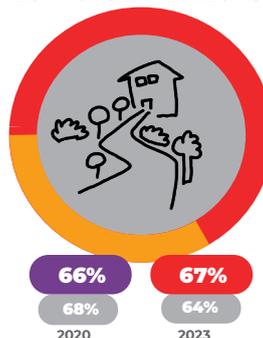
### QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER



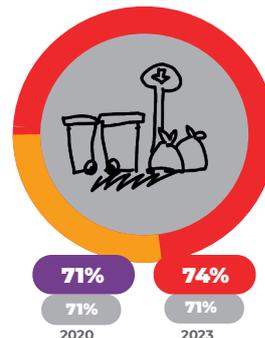
### LE STATIONNEMENT



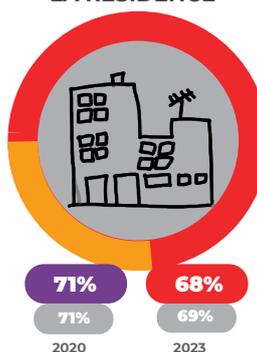
### PROPRETÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS



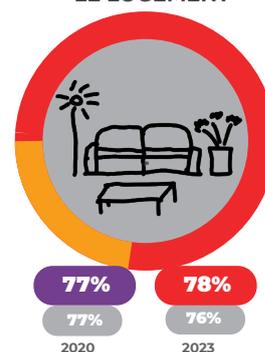
### GESTION ORDURES MÉNAGÈRES



### LA RÉSIDENCE



### LE LOGEMENT



## Des attentions nécessaires

La propreté des parties communes (69% en 2023, 71% en 2020) traduit notamment l'incidence des dégradations volontaires sur votre satisfaction, mais la propreté des espaces extérieurs progresse tout de même (67% en 2023, 66% en 2020).

Fonctionnement des équipements du logement (68% en 2023, 76% en 2020) et équipements des parties communes (63% en 2023, 74% en 2020) : sur ces deux aspects, l'insatisfaction est notable et les motivations exprimées sont une source de progression attendue.

Le traitement des demandes fait l'objet d'une chute conséquente chez l'ensemble des bailleurs consultés (35% en 2023, 48% en 2020, et, au niveau régional, 39% en 2023, 47% en 2020).

[www.nanterre-coop-habitat.fr](http://www.nanterre-coop-habitat.fr)

Entrée dans les logements, qualité du quartier, de la résidence, information et traitement des demandes, propreté et équipements des logements, parties communes ou logements, **retrouvez tous les résultats de l'enquête de satisfaction 2023 sur notre site internet.**



# ENQUÊTE DE SATISFACTION, DES RÉSULTATS À PARTAGER (LA SUITE)



## PAROLES DE LOCATAIRES

“ Nous sommes très contents, avec ma famille, d’être dans un beau logement. Mais nous avons depuis trop longtemps un problème d’humidité, l’entreprise qui est intervenue n’a pas travaillé correctement et nous ne sommes pas assez isolés. Du coup, nos charges explosent... Il faudrait que la Coop’ soit plus attentive avec les entreprises qui font des travaux chez nous ”

**M. Mensague, habitant aux Damades.**



## PAROLES DE LOCATAIRES

“ Je suis très satisfait des informations que nous recevons, les magazines sont très intéressants et mettent l’accent sur le quotidien, sur les gens. En tant que locataire dans un immeuble en copropriété, j’aimerais que la Coop’ soit plus présente et dans un meilleur suivi des Assemblées générales car ça a un impact direct sur le montant de nos charges ”

**Un locataire du Parc Nord**



## PAROLES DE LOCATAIRES



“ Tout s’est très bien passé pour mon entrée dans mon logement. Après, j’ai rencontré des difficultés pour obtenir des réponses aux questions que je posais par téléphone ou par mails. En me déplaçant au siège, avec un personnel très agréable, j’ai eu des premiers retours. Il faut que la Coop’ puisse être à l’écoute, mieux orienter les gens dans leurs démarches. Le contact humain est essentiel ”

**Un locataire du Parc Sud**



## PAROLES DE LOCATAIRES



“ J’ai la chance d’habiter dans un très beau logement neuf après avoir attendu plus de 10 ans. Mais je suis trop souvent livrée à moi-même en étant dans un pavillon. Nous n’avons pas de gardien présent ou d’interlocuteur fléché, ce qui amène des difficultés dans le suivi de nos réclamations techniques. Je suis très contente, mais il faut que la Coop’ soit plus soucieuse aux locataires qui ont la chance de résider en pavillon ”

**Une locataire du Mont-Valérien**



## PAROLES DE LOCATAIRES



« Dans ma résidence, que j'adore, il y a trop de problèmes de squats, d'incivilités. Nous faisons face à des nuisances nocturnes, avec bruits, odeurs ... La Coop' doit être plus active pour remédier à ces problèmes sur le long terme »

**Une locataire des Carriers**



## PAROLES DE LOCATAIRES



« Il y a trop d'incivilités qui dégradent notre vie quotidienne. Bravo à la Coop' pour ses interventions, qui permettent une meilleure qualité de nos espaces extérieurs. Face aux problèmes de stationnements sauvages, il faudrait de la présence humaine, que le gens se garent dans les parkings, mieux sécuriser ces espaces collectifs, pour permettre que le ménage puisse être fait et surtout que les personnes handicapées puissent se déplacer sans être gênées »

**Rasheed AMOSUN, locataire du Parc Sud**



## PAROLES DE LOCATAIRES



« Nous sommes très contents d'habiter dans une petite résidence, mais nous n'avons pas le même traitement que les grands ensembles. Comme nous ne sommes pas nombreux, notre voix porte peu... Il y a besoin d'être plus attentif pour les habitants des petites résidences »

**Mourad TELHAOUI, locataire du Centre**

### Des chantiers engagés pour améliorer la qualité des services



« Les résultats de l'enquête de satisfaction nous servent de boussole pour estimer au mieux le vécu des résident-es, mais surtout pour réfléchir aux améliorations à apporter à nos services, explique Véronique MONGE, directrice générale de Nanterre Coop' Habitat. Nous avons échangé en interne sur ces résultats, pour mieux penser nos évolutions dans notre gestion courante et pour penser les actions prioritaires à mettre

en œuvre, avec l'amélioration de votre satisfaction comme objectif ».

Et, comme relaté dans nos derniers magazines, en application de notre projet d'établissement « Coop' 2028 », 45 actions seront mises en place pour répondre à vos attentes et faire progresser votre satisfaction, en ayant les résultats de l'enquête comme ligne directrice des évolutions à mener.

## INTERVIEW DE MME DUTOUR ET D'UN POINT DE VUE RÉGIONAL, QU'EN EST-IL ?

**Julie DUTOUR, directrice de clientèle d'INIT, cabinet d'études en charge des enquêtes de satisfaction 2020 et 2023, nous éclaire.**

**Quelles sont les principales tendances observées concernant l'expression de la satisfaction des locataires sondés ?**

Avant d'aborder les tendances, il est important de rappeler que les enquêtes menées en 2023 s'inscrivent dans un contexte bien singulier, avec une satisfaction des Français en berne sur de nombreux aspects, liée à l'inflation, à la crise énergétique, une période économique et sociale difficile qui frappe de plein fouet toutes les personnes sondées, à cela s'ajoute les violences urbaines de fin juin 2023. Ce contexte a forcément une incidence sur l'appréciation des locataires sondés.

**L'« autre » est vite un élément d'insatisfaction ; la difficulté à prendre soin du bien commun, qui se traduit parfois par des dégradations volontaires dans les résidences, constitue un motif d'insatisfaction particulièrement important.**

Il est à noter une satisfaction en recul de 4 points par rapport à 2020.

Plusieurs sujets reviennent dans les échanges avec les locataires.

Déjà, la résidence, le fonctionnement des équipements de la résidence et la propreté font l'objet de fortes critiques. Ces appréciations sont notamment liées au fait que plus de 70 % des résidences franciliennes sont vieillissantes, ont plus de 30 ans d'ancienneté ; alors que les constructions neuves se raréfient, les résidences anciennes rencontrent

naturellement plus de problèmes, leur propreté est plus durement appréciée avec une vétusté marquante.

La problématique du chauffage a été aussi importante dans le ressenti : alors que des baisses de températures sont appliquées, les charges, elles, augmentent, ce qui est malheureusement difficilement compréhensible pour les gens.

Autre point particulièrement crispant, le traitement des demandes. À l'échelle francilienne, la moitié des locataires sollicite leur bailleur, ce sont des proportions très élevées de réclamations qui sont enregistrées cette année. Et, tout le monde le sait, il y a un problème pour répondre à ces nombreuses demandes, en temps comme en heures. Les relations avec les prestataires sont complexes, il y a un manque de visibilité dans les interventions qui est à déplorer. Avec ces temps d'intervention longs, sans information faite aux locataires, le mécontentement s'exprime...

En revanche, certains fondamentaux restent satisfaisants : les logements, l'entrée dans les logements, les informations transmises.

Enfin, nous continuons de constater une croissance très forte des motifs d'insatisfaction liés aux incivilités.

L'« autre » est vite un élément d'insatisfaction ; la difficulté à prendre soin du bien commun, qui se traduit parfois par des dégradations volontaires dans les résidences, constitue un motif d'insatisfaction particulièrement important. Il serait intéressant d'expliquer ce que représente le budget pour réparer les équipements dégradés, des montants payés par les locataires dans leurs charges courantes, et qui, du coup, ne sont pas affectés pour d'autres besoins.

**Y a-t-il des éléments spécifiques dans l'appréciation de nos locataires ?**

Nanterre Coop' Habitat se situe au-dessus de la moyenne des organismes HLM de la région Ile de France. Par rapport à d'autres bailleurs similaires, votre Coop' est au-dessus sur de nombreux aspects (qualité des logements, équipement des logements).

Si les dégradations volontaires sont particulièrement invoquées par vos locataires, que plusieurs chantiers et



© DR

sujets nécessitent une amélioration, la satisfaction reste stable : alors qu'un net recul est enregistré chez les autres bailleurs, de nombreux critères restent au même niveau, voir même en hausse, pour la Coop'.

**Quels sont les principaux leviers d'interventions attendus par les locataires au regard de ces résultats ?**

Les locataires ont de fortes attentes, légitimes, concernant le traitement de leurs demandes. Si celles-ci sont plus nombreuses, un besoin d'écoute, de réactivité et de visibilité est indispensable.

Bien sûr, de nombreuses demandes concernent les dossiers de mutation, et les bailleurs ne peuvent résoudre à eux-seuls la crise du logement.

Mais de manière générale, les locataires attendent de leur bailleur d'être présent, dans une relation de proximité continue, dans un lien permanent. C'est dans cet esprit notamment qu'un meilleur pilotage des intervenants extérieurs s'avère nécessaire, avec un contrôle qualité pour mieux encadrer ces relations et interventions. Enfin, notamment sur la question des incivilités, il est important que les bailleurs se saisissent correctement, sans se substituer aux autorités compétentes, de ce sujet, en étant le relais de leurs difficultés et en étant actif sur la bonne vie collective.

## PROJETS SOCIO-CULTURELS : DEUX BELLES INITIATIVES QUI SORTENT DES SENTIERS BATTUS

Film documentaire et court métrage, la Coop' soutient deux beaux projets socio-culturels menés avec des élèves, parents et habitant-es du quartier du Parc Sud.

Conduits par la société de production L'Œil du Baobab, avec la Coop', la Ville, la CAF des Hauts-de-Seine et Hauts-de-Seine Habitat comme partenaires, ces projets ont été initiés dans le cadre des Cités éducatives, visant à favoriser l'accès à la culture des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Le projet proposé aux élèves de 3<sup>ème</sup> du collège Evariste Galois consiste à réaliser un court film documentaire portant sur leur orientation et leur avenir. L'occasion pour les collégien-nés d'interroger les acteurs de leur écosystème éducatif (parents, acteurs associatifs et culturels du quartier, enseignant-es du collège, anciens élèves) et d'ouvrir un espace



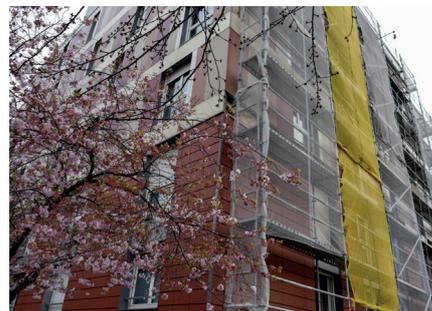
de dialogue sur leurs désirs ou leurs craintes pour l'avenir. À travers la réalisation d'un court métrage, le deuxième projet mobilise les élèves de CM2 de l'école élémentaire Pablo Picasso, autour de la thématique des fausses rumeurs réelles et virtuelles (via les réseaux sociaux).

« La Coop' a répondu positivement pour participer à ces projets destinés à la jeunesse de nos quartiers. Avec ces projets qui les concernent à titre personnel, les élèves sont amenés à s'interroger sur leur avenir et à s'y impliquer, la 3<sup>ème</sup> étant une année scolaire charnière très importante », explique Hakima MEZROUI, chargée de Développement Social et Urbain à la Coop'.

De plus, grâce à la découverte du monde du cinéma, les élèves s'initient également à l'éducation par l'image avec la prise en main du matériel, le jeu de comédiens, la prise de parole et le travail autour de la confiance en soi.

## TRAVAUX EN COURS

De nombreux travaux ont déjà été entrepris depuis le début de l'année. Ravalement de la résidence Lucien Ducastel, peinture du hall de l'allée Marie-Curie, isolation et étanchéité des terrasses du 8 résidence des Glycines... La Coop' s'active continuellement pour améliorer le cadre de vie des locataires.



## ACCORD COLLECTIF : DES ÉCLAIRAGES SUPPLÉMENTAIRES

Depuis le mois de janvier, vous êtes appelé.es à vous prononcer sur l'accord collectif établi avec les représentant.es des locataires concernant la répartition de l'entretien locatif.

Qui fait quoi, quelle vétusté pour tel ou tel équipement de votre logement ... Pour répondre à cette question, c'est à travers un accord collectif que cette répartition a été établie. Néanmoins, pour que cet accord entre en vigueur, vos avis sont demandés depuis plusieurs semaines.

Toutefois, il semble que des incompréhensions perdurent sur ce document transmis sur lequel il vous est demandé de vous prononcer en cas de refus.

Déjà, une première actualité a été publiée sur notre site internet pour

lever les interrogations que vous pouviez vous poser. Nous vous invitons à la (re)consultation pour trouver les précisions qui vous seraient utiles.

Aussi, il est important de bien préciser que la Coop', à travers cet accord collectif défini en concertation avec vos représentant.es, vous propose une prise en charge plus importante de sa part dans l'entretien locatif de votre logement et de vos équipements. Alors que de nombreux bailleurs font le choix de se limiter aux seules obligations réglementaires, nous allons plus loin pour vous appuyer dans ces



entretiens. C'est bien le sens de l'accord collectif qui vous est proposé : ne pas s'arrêter aux seules dispositions légales, mais au contraire, prendre plus d'éléments, qui normalement vous reviennent, à notre charge.

**Un accord collectif en votre faveur !**

## FESTIVAL PARADE(S) : À VOUS DE JOUER !

Comme chaque année, les rues de Nanterre s'animeront au mois de juin aux sons et couleurs du festival Parade(s). Avec votre concours.

Le festival Parade(s) est un événement incontournable pour Nanterre, et une mise en lumière des arts de la rue à la renommée internationale. Et, une fois de plus, Mélanie DUPLENNE, directrice artistique du festival, compte sur votre participation.

« Nous avons cette année encore des spectacles participatifs, et nous proposons aux locataires de Nanterre Coop' Habitat d'en faire partie » nous explique Mélanie.

Plusieurs projets vous sont ainsi ouverts, à vous de choisir.

**À vos marques, prêts, Parade(s) !** avec la compagnie Les Grandes Personnes pour une aventure collective et festive ! Participez aux actions chorégraphiques et à la bande son d'un cortège sportif fantaisiste. Ouvert à toutes et tous dès 8 ans, sans compétences particulières. Viens avec ta motivation et ta bonne humeur !

(Ateliers les 4 et 25 mai de 10h30 à 18h, et les 22 et 29 mai de 14h à 20h au Parc de la Boule)



**Venez participez à une flashmob festive**, ludique sous le signe du sport ! En famille, entre ami.e.s, sportif.ve.s ou non... (Ateliers samedi 4 mai de 10h30 à 12h30 à l'école Ferry, sous le préau / Samedi 4 mai de 16h30 à 18h30, à la Maison de la Musique / Samedi 25 mai de 14h30 à 16h30 à La Terrasse, espace d'art / Mercredi 29 mai, de 17h30 à 18h30, au centre de loisirs des Gavroches)

**Vous voulez découvrir les coulisses du festival ?**

Vivez l'édition 2024 de Parade(s) en tant que bénévole ! Les inscriptions sont ouvertes, vous avez jusqu'au dimanche 21 avril pour remplir le formulaire (disponible sur le site [www.nanterre.fr](http://www.nanterre.fr))

**DEVENEZ COMPLICES,  
DEVENEZ BÉNÉVOLES !**

- Découvrez le déroulé et les coulisses du festival
- Rencontrez de nouvelles personnes
- Participez à la réussite d'un projet
- Valorisez cette expérience dans votre parcours
- Choisissez votre mission selon vos disponibilités

Inscriptions jusqu'au 21 avril





**En janvier dernier, avec votre quittance de loyer, vous avez reçu le dernier accord collectif signé le 10 octobre 2023, par la CNL et 3 autres associations de locataires.** Il s'agissait de définir la répartition de l'entretien locatif et d'y joindre une grille de vétusté. Ainsi les droits et devoirs des locataires et du bailleur NCH, ont été clarifiés avec précision. Nous avons passé des heures à l'élaboration de cet accord que nous jugeons équilibré.

Force est de constater, que ce courrier n'était pas explicite car, dans le doute, des locataires ont refusé cet accord collectif en signant le coupon. Nous pouvons le comprendre. Le message du bailleur NCH n'était en effet pas

suffisamment clair. Et nous le regrettons. Pourtant cet accord est plutôt positif et est favorable aux locataires. Il faut savoir qu'aucun accord aussi précis, n'avait existé auparavant. Grâce à la pugnacité des représentants de la CNL, les locataires ont même conquis des droits supplémentaires. Aussi, ne retournez pas de coupon si vous êtes d'accord.

Par ailleurs, à l'occasion de la panthéonisation de Missak et Mélinée MANOUCHIAN le 21 février dernier, nous avons demandé à Nanterre Coop'Habitat de mettre une plaque en hommage en leurs noms et aux 23 de l'affiche rouge. Nanterre Coop'Habitat a accepté en nommant une nouvelle résidence du nouveau quartier des Groues. Mais nous pouvons également mettre une plaque commémorative dans la rue portant son nom au Mont-Valérien, au cheval moussé.

**CONFÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT**

**Conseil Local de Nanterre**  
66, rue des Amandiers  
92000 Nanterre

 01.47.21.60.99 - 06.01.79.44.23  
 lacnl-nanterre@gmail.com  
 [www.cnl-nanterre.com](http://www.cnl-nanterre.com)

Enfin si vous rencontrez des problèmes ou des difficultés de paiement de loyer, n'hésitez pas à nous joindre. Nous vous accompagnerons pour trouver des solutions. Ecrivez-nous par mail à l'adresse suivante lacnl.nanterre@gmail.com ou par téléphone au 01.47.21.60.99.

**Joseph Ridolfi et Nadine Villin**  
Administrateurs NCH



**Une avancée pour les locataires de Nanterre**

Chers locataires,

Récemment, les locataires de Nanterre Coop' Habitat ont reçu, avec leur avis d'échéance, une notification individuelle d'un nouvel accord collectif en date du 10 octobre 2023.

Ce nouvel accord collectif, que l'UNLI a signé avec Nanterre Coop' Habitat, permet de préciser les droits et obligations des locataires pendant la durée du bail. Cet accord ne remet pas en cause l'accord collectif du 30 mars 2016, signé également par

l'UNLI, sur la procédure d'état des lieux lors du départ d'un locataire.

Ainsi, cet accord inclut désormais une clause de vétusté dans certaines réparations locatives en particulier concernant la plomberie, l'électricité ou les menuiseries. Dès lors, les couts de remplacement des équipements du logement (qui auraient pu être à la charge du locataire) varient en fonction de l'ancienneté du locataire dans son logement.

Vous trouverez en annexe de cet accord la grille de vétusté.

**C'est donc une avancée pour les droits des locataires !**

**UNE QUESTION ?  
UN SOUCI ? UN CONSEIL ?  
VOLONTÉ D'AMÉLIORER  
VOTRE QUOTIDIEN ET  
VOTRE QUARTIER ?  
CONTACTEZ RAPIDEMENT  
L'UNLI NANTERRE OU  
L'AMICALE UNLI DE VOTRE  
RÉSIDENCE !**

**NOUS CONTACTER  
OU NOUS RENCONTRER :**

Courrier :  
**UNLI Nanterre**  
71 rue Henri Barbusse  
92000 Nanterre

 : [contact@unli-nanterre.fr](mailto:contact@unli-nanterre.fr)

**La Maison des Locataires de Nanterre :**  
71 rue Henri Barbusse  
92000 Nanterre

**La Maison des Locataires de Nanterre annexe :**  
10, avenue de la Liberté  
92000 Nanterre

 : [www.unli-nanterre.fr](http://www.unli-nanterre.fr)



FESTIVAL  
DES ARTS  
DE LA RUE  
NANTERRE

# PARADE(S)

DU 31 MAI AU 2 JUIN 2024

SPECTACLES GRATUITS