

**PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT**

**2017  
2022**

**CONSTRUISONS  
L'AVENIR**



**Office HLM  
Nanterre**



# SOMMAIRE

**1** **L'OFFICE SOLIDAIRE  
D'UNE POLITIQUE  
DE DÉVELOPPEMENT  
DU TERRITOIRE**  
... P.8

**2** **PARTENAIRE  
IMPLIQUÉ DANS  
L'ACTION LOCALE**  
... P.12

**3** **UNE PROXIMITÉ  
AU SERVICE DES  
LOCATAIRES**  
... P.16

**4** **DES FEMMES,  
DES HOMMES,  
DES OUTILS...**  
... P.20

**ET MAINTENANT...**

**P.26**





**VÉRONIQUE MONGE**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE

## UN DÉFI À RELEVER ENSEMBLE

« Élaborer un projet d'établissement, voilà l'exercice passionnant qui m'a été confié lorsque je suis entrée dans mes nouvelles fonctions fin 2016.

Il ne s'agissait pas de remettre les choses à plat, bien au contraire. Mais plutôt de prolonger l'histoire de l'Office construite sur plus de 60 ans, en y intégrant les dimensions nouvelles liées à l'évolution du monde dans lequel nous vivons.

C'est dans cet esprit que j'ai souhaité mettre sur pied une démarche collective, associant le personnel de l'Office, les administrateurs et nos partenaires pour élaborer ce projet d'établissement.

Au fil des mois, avec l'évolution spectaculaire de notre paysage institutionnel et financier, je mesure encore mieux l'importance de ce processus qui nous a permis d'avancer et de réfléchir ensemble sur l'avenir de notre Office.

Les dernières perspectives et réformes du Parlement ne sont pas réjouissantes, mais nous allons continuer à nous battre ensemble et appliquer, autant que faire se peut, le plan d'actions qu'il nous reste désormais à finaliser pour entrer dans le concret.

Conçue tout au long de cette année 2017 qui marque le vrai début de notre projet, cette feuille de route pour les 4 à 5 ans à venir va nous permettre d'être au rendez-vous des enjeux du territoire en affirmant la vocation et les ambitions de l'Office au sein du nouvel ensemble, en défendant nos valeurs sociales et en assurant pleinement nos missions envers les locataires.

Avec ce projet d'établissement ambitieux, nous construisons notre avenir. Nous allons poursuivre notre développement sur cette base, en stimulant l'esprit d'équipe, le dialogue et l'écoute attentive de tous pour innover toujours plus.

Merci à toutes et tous pour votre implication. »

### LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT, UNE ÉLABORATION COLLECTIVE EN 2017

**23/03**  
**25/04**

Séminaires du collectif de direction : définition des valeurs partagées, 1<sup>ères</sup> bases du projet, mise en perspective d'actions...

**29/03**

Présentation de l'engagement de la démarche au conseil d'administration.

**17/05**

Réunion de travail des collaborateurs (adjoints aux directeurs, responsables d'antennes, chargé de mission).

**22/05**

Réunion du bureau du conseil d'administration.

**31/05**  
**1/06**

Atelier avec les administrateurs en deux groupes.



**MARIE-CLAUDE GAREL**  
PRÉSIDENTE

## POUR DÉFINIR ENSEMBLE UNE FEUILLE DE ROUTE

« Lorsque le Conseil d'Administration a dû choisir le successeur de notre ancien directeur général en 2016, plusieurs critères ont, bien entendu, été définis : parmi eux, nous voulions que soit redéfini un projet pour l'Office, une feuille de route, en quelque sorte, qui serait portée au quotidien par le nouveau dirigeant ou la nouvelle dirigeante de l'organisme.

Notre nouvelle directrice s'est emparée à sa façon de cette demande du Conseil d'Administration : elle aurait pu réfléchir, seule ou avec quelques-uns, à un projet qu'elle aurait ensuite soumis à notre conseil. Mais cela n'a pas été son choix.

En décidant d'organiser un large partage de cet outil, avec ses cadres, les administrateurs, et l'ensemble du personnel, elle a donné

à ce projet d'établissement toutes ses chances pour faire avancer notre organisme dans le bon sens. Je sais bien que les valeurs défendues depuis son origine par les dirigeants successifs de l'Office restent portées par toute l'institution, du salarié à l'administrateur. Ce sont elles qui font de notre établissement un organisme à vocation sociale, que l'on pourrait croire un peu décalé par rapport à l'air du temps, alors qu'elles font preuve, à mon sens, d'une grande modernité.

Nous savons que ce projet est ambitieux, et que le climat délétère qui règne autour des organismes tels que le nôtre peut en freiner sa parfaite mise en œuvre. Mais nous savons aussi que chaque pas qui sera franchi nous approchera de notre objectif, celle d'« affirmer l'Office comme acteur majeur, incontournable et solidaire d'un Nanterre en mouvement » »

**13/06**

Concertation des salariés en séance plénière : échanges à la suite de la projection d'une vidéo d'interviews de salariés qui ont répondu à

trois questions sur leur vision de ce qu'est un projet d'établissement, de ce qui est pour eux important à l'Office et de ce qu'ils changeraient.

**26/06**

Ateliers avec le personnel  
« *Nous, notre façon de travailler* ».

**14/09**

Atelier avec le personnel  
« *Nous, notre relation avec les locataires* ».

**23/11**

Délégation Unique du Personnel : point d'étape.

**« L'OFFICE HLM  
DE NANTERRE  
EST UN  
ACTEUR MAJEUR,  
INCONTURNABLE  
ET SOLIDAIRE  
D'UNE VILLE  
EN MOUVEMENT »**



## UNE VOCATION SOCIALE HISTORIQUE

Il y a 66 ans, Raymond Barbet, alors maire communiste de la ville, créait l'Office Municipal HLM de Nanterre, constituant ainsi un outil majeur au service d'une politique locale du logement.

Au fil des années, l'Office a permis d'assurer aux Nanterriens l'accès à un logement décent et accessible. Il a répondu aux très forts besoins des familles de l'ouest parisien après guerre. Il a participé grandement, quelques années plus tard, à la résorption des bidonvilles qui comptaient à Nanterre près de 14 000 personnes. Et aujourd'hui encore, il prend toute sa part au nécessaire effort de construction pour faire face à la crise du logement qui sévit en Ile-de-France.

Mais l'Office a toujours été bien au-delà de ses simples missions de construction et de gestion de logements locatifs sociaux. La qualité des relations qu'il entretient avec ses locataires, la place qu'il leur accorde dans les projets, la qualité de services qu'il propose tant pour l'entretien du patrimoine que dans la gestion des parcours résidentiels, viennent confirmer, si besoin est, son rôle social primordial dans un paysage général qui se dégrade chaque jour.

La période actuelle est délicate à négocier, avec un changement de rattachement à un nouveau territoire métropolitain, ou des menaces sur le modèle français du logement social. Il lui importait donc de se fixer un cap et des objectifs pour les années qui viennent, toujours au service des Nanterriens. C'est chose faite avec ce projet d'établissement élaboré de façon concertée.

L'Histoire de l'Office s'écrit au fil des constructions, des rénovations, des améliorations apportées à son patrimoine et à la qualité de vie de ses résidents. Mais aussi de ses relations qu'il a su construire avec ses quelque 25 000 locataires nanterriens.

Cette voie est tracée depuis sa création, et l'Office entend bien la poursuivre encore longtemps...

**L'ANCRAGE  
COMMUNAL**

**LE LOGEMENT  
SOCIAL**

**LE VIVRE  
ENSEMBLE**

**L'OFFICE HLM  
DE NANTERRE  
S'APPUIE SUR  
UN ADN SOLIDE**

**DES  
LOGEMENTS  
DE QUALITÉ**

**L'ACTION DE  
PROXIMITÉ**

**UNE OFFRE  
DE LOGEMENTS  
AUX LOYERS  
ACCESSIBLES**



## CHIFFRES CLÉS



Avec 57% du patrimoine social communal, l'Office HLM de Nanterre est le premier bailleur social de la ville et le deuxième plus grand Office municipal de la région Ile-de-France.

10 336

logements  
conventionnés

435

logements  
non conventionnés

3 715 m<sup>2</sup>

de locaux  
communs résidentiels

65

locaux  
commerciaux

5 553

places de parkings

Environ

25 000

personnes logées

# 1



## SOLIDAIRE D'UNE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

« Depuis 1951, nos logements permettent à des jeunes et des familles modestes de se loger. Plus que jamais, notre organisme doit exploiter toutes les opportunités du territoire pour assurer le développement de son patrimoine en poursuivant ses objectifs de mixité sociale et de qualité de l'habitat. »

## CONSTRUIRE ENVIRON 900 LOGEMENTS D'ICI 2025 EN FAVORISANT LE LIEN SOCIAL

- Faire croître le patrimoine de l'Office à un rythme de 80 logements par an.
- Construire une 1<sup>ère</sup> tranche de 250 logements dans le secteur des Groues, 11<sup>ème</sup> quartier de Nanterre (4 500 logements, dont 30 % de logements sociaux).
- Multiplier les constructions innovantes et écologiques.
- Et ancrer les logements dans le territoire en créant du lien social grâce au développement d'initiatives pour mieux vivre ensemble.



- L'expérience de la construction de près de 11 000 logements.
- Des équipes techniques performantes.
- L'expertise du suivi de projets divers.
- Une longue pratique des programmes mixtes associant projets privés et logements publics.

## DES PROJETS DE CONSTRUCTION AMBITIEUX



## S'ADAPTER AUX BESOINS SPÉCIFIQUES

- Étudier la faisabilité d'un second équipement type Mapad/ intergénérationnel/ foyer logement...
- Loger les jeunes, qu'ils soient actifs ou étudiants (36% de jeunes de moins de 25 ans à Nanterre).
- Réaliser une ou deux résidences jeunes.
- Développer la colocation et l'expérimenter pour d'autres publics que les jeunes.
- Favoriser la décohabitation des familles locataires de l'Office.

NOS  
ATOUTS

- Une bonne connaissance du territoire et de ses attentes.
- La proximité avec La Défense et l'Université de Nanterre, qui génèrent un important besoin de logements pour des jeunes, actifs et étudiants.
- La pratique quotidienne de locataires de différentes générations.

## PRODUIRE DES LOGEMENTS ACCESSIBLES PERMETTANT À TOUS DE SE LOGER

- Maintenir des loyers abordables, en privilégiant la construction de logements de types PLUS et PLAI.
- Travailler sur la maîtrise des charges pour les locataires, pour proposer une quittance accessible.

NOS  
ATOUTS

- Le niveau moyen des loyers de l'Office se situe aujourd'hui en moyenne 19% en dessous des loyers-plafonds.
- Dans le patrimoine social, un loyer moyen mensuel de 3,65€ le m<sup>2</sup> pour l'Office, contre 6,81€ le m<sup>2</sup> dans les Hauts-de-Seine.

## POUR SUIVRE LA RÉNOVATION DES QUARTIERS

- Participation active au projet de restructuration du quartier du Parc.
- Réhabilitation emblématique des tours Aillaud dans l'objectif de pérenniser le patrimoine et d'améliorer ses performances énergétiques.
- S'inscrire dans la transformation d'usage d'une ou plusieurs tours Aillaud en accompagnant le processus de relogement des familles.
- Être partenaire du projet de requalification du quartier du Chemin-de-l'Île.

- L'Office est impliqué dans les opérations Anru depuis 15 ans (quartier du Petit Nanterre et quartier Université).
- Notre forte présence dans les quartiers fait de nous un acteur incontournable de leur restructuration.

NOS ATOUTS

## MAINTENIR LE BON NIVEAU D'ENTRETIEN DES LOGEMENTS EXISTANTS

- Poursuivre au quotidien les opérations d'entretien courant.
- Maintenir l'effort budgétaire conséquent sur les grands travaux.

NOS ATOUTS

- Une régie ouvrière pleinement intégrée (plus de 8 000 interventions annuelles).
- Une pratique d'entretien connue et reconnue par les locataires.
- Une gestion rigoureuse qui permet de dégager des moyens pour l'entretien du patrimoine (4 à 5 millions d'euros annuels).



# DES MOYENS IMPORTANTS POUR RÉNOVER ET ENTREtenir LE PATRIMOINE

## RENFORCER LES ACCESSIBILITÉS DU PATRIMOINE

- Renforcer les accessibilités du patrimoine, que ce soit pour les personnes âgées, les personnes atteintes de handicap, les parents avec poussettes, ...
- Développer, là où c'est possible, le recours à la domotique.

NOS ATOUTS

- Un partenariat avec la mission-handicap de la Ville, soutien d'une politique active en faveur des personnes handicapées dans le cadre de la Charte Ville-Handicap signée dès 2003.
- La recherche régulière de solutions d'accès aux bâtiments par des études techniques menées en interne.



# L'ENVIRONNEMENT, UN AXE D'EFFORT MAJEUR

## METTRE TOUT EN ŒUVRE POUR AMÉLIORER ET PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Actualiser le Plan Stratégique de Patrimoine en y intégrant les enjeux sociétaux (énergie, vieillissement, adaptabilité, ...) pour promouvoir un habitat durable.
- Poursuivre la rénovation énergétique des résidences dans l'objectif que la totalité du parc soit classée en catégorie A, B ou C en 2022.
- Généraliser la collecte sélective des déchets sur la totalité du parc en supprimant les colonnes vide-ordures.
- Modifier nos pratiques d'achat pour notre pôle-véhicules, et privilégier les véhicules plus respectueux de l'environnement.
- Poursuivre les efforts d'amélioration du cadre de vie : espaces verts, aires de jeux ...
- Généraliser les locaux pour les deux-roues.
- Favoriser le rapprochement domicile/travail.

### NOS ATOUS

- Un Plan Climat « Territorial » adopté dès 2007 par la Ville pour lutter contre le changement climatique et maîtriser la consommation énergétique.
- Un plan d'investissement lancé en 2017 pour poursuivre la réduction de la consommation énergétique de nos logements : nouvelle chaufferie, panneaux solaires, isolation extérieure...

# 2



## PARTENAIRE IMPLIQUÉ DANS L'ACTION LOCALE

« Avec le rattachement à POLD et les réformes du logement social en cours, nous devons affirmer davantage encore notre rôle essentiel en matière de cohésion sociale et territoriale, à l'échelle de Nanterre. »



# PLEINEMENT NANTERRIEN

## L'OFFICE VA RENFORCER SES RELATIONS AVEC LA VILLE ET SON APPUI AUX POLITIQUES LOCALES

- Intensifier notre implication dans la gestion urbaine de proximité qui vise à améliorer le quotidien et la qualité du cadre de vie des habitants dans les quartiers.
- Prendre toute notre part à la politique de développement social conduite par la ville, en participant aux projets sociaux de territoire et en soutenant sur le terrain les actions en faveur du mieux vivre ensemble.
- Etre relais et acteur des politiques publiques d'insertion, environnementale, sociale, et développer ainsi la responsabilité sociétale de notre organisme.
- Mettre en place un fonds de soutien aux initiatives locales pour favoriser la prise d'initiative d'habitants et d'associations sur le terrain.

### NOS ATOUTS

- La décentralisation dans tous les quartiers de la politique de développement social de la ville.
- Notre engagement social reconnu en faveur des locataires.
- Une présence active de nos équipes dans les quartiers.
- Une bonne connaissance des publics rencontrés.



# BÂTIR UNE RELATION CONSTRUCTIVE AVEC POLD

## APRÈS 70 ANS, NOTRE RATTACHEMENT HISTORIQUE À LA VILLE DE NANTERRE PREND FIN

- A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'Office est rattaché à l'établissement public territorial Paris Ouest La Défense - POLD.
- Mettre en œuvre ce rattachement en conservant les valeurs et les principes sociaux de notre organisme.
- L'attachement aux familles nanterriennes, la solidarité, la disponibilité et la proximité demeurent présents dans notre quotidien.

### NOS ATOUTS

- L'Office HLM de Nanterre est le premier bailleur social de Nanterre et le principal office rattaché à POLD.
- Un ADN solide, puisant ses racines dans une Histoire de près de 70 ans.
- Le soutien affirmé et constant des élus de la ville.
- Les 25 000 personnes que nous logeons à Nanterre.



# DYNAMISER LES RÉSEAUX PARTENARIAUX



NOS  
ATOUS

## L'OFFICE RENFORCERA SA PARTICIPATION À DES RÉSEAUX PARTENARIAUX POUR ACCOMPAGNER AU MIEUX SON DÉVELOPPEMENT ET AMÉLIORER ENCORE SA QUALITÉ DE SERVICE

- S'impliquer dans les réseaux et initiatives locales autour de la jeunesse, particulièrement avec la Ville, l'Université, les associations pour mieux prendre en compte les besoins divers de ce public.
- Renforcer les liens avec les réseaux du monde économique (Action logement, association des grandes entreprises...) afin de favoriser le logement des salariés et aider au rapprochement domicile-travail.
- S'appuyer sur un tissu associatif riche pour accompagner son développement et porter des actions de proximité (médiation, insertion...).

- L'attractivité, tant géographique qu'au plan qualitatif, de notre patrimoine.
- Le bon rapport qualité/prix de nos logements.
- Une activité économique développée sur le territoire (100 000 emplois).
- Un territoire bien desservi par les transports en commun.



# 3



## UNE PROXIMITÉ AU SERVICE DES LOCATAIRES

« Les locataires  
sont au cœur de nos métiers :  
la proximité, l'écoute et  
l'accompagnement social  
déterminent nos actions  
quotidiennes et contribuent  
au mieux vivre ensemble  
bénéfique à tous. »

## MAINTENIR ET DÉVELOPPER NOTRE POLITIQUE DE PROXIMITÉ

- Renforcer encore le rôle relationnel des gardiens, premiers interlocuteurs des locataires.
- Développer l'implication des antennes dans leur territoire et étudier l'opportunité et la faisabilité d'une nouvelle antenne sur le quartier du Chemin-de-l'Île/Rouget-de-Lisle/République.
- Continuer de porter une politique sociale attentive aux personnes les plus vulnérables, en appui aux actions conduites par le Conseil Départemental et le CCAS.
- Améliorer l'organisation et les conditions d'accueil de nos locataires.



- Les gardiens sont déchargés de certaines tâches pour pouvoir se consacrer à la communication avec les locataires.
- Nos quatre antennes sont bien ancrées dans leurs quartiers.
- Stables, les équipes connaissent bien les locataires.



## UN ACTEUR DE PROXIMITÉ ENGAGÉ



## PORTER UN HAUT NIVEAU D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- Maintenir un accompagnement social fort des familles les plus fragiles.
- Organiser, dès la signature du bail, l'ouverture des droits à l'APL pour les locataires éligibles.
- Prendre en compte, en s'appuyant sur un réseau d'acteurs spécialisés, les problématiques de troubles et souffrances psychiques rencontrés.
- Favoriser le maintien à domicile des plus de 65 ans par des travaux et services répondant à leurs besoins.



- Une équipe de 9 professionnelles de l'action sociale et un travail de proximité.
- Une procédure claire d'accompagnement des familles en situation difficile générant un impayé.
- Une commission sociale attentive à la diversité des situations.

## INTENSIFIER NOS RELATIONS AVEC LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES

- Définir un nouveau plan de concertation locative (PCL) impliquant davantage nos locataires.
- Systématiser les liens des différents services de l'Office avec les représentants des locataires.



- Une longue pratique de la concertation avec nos locataires et leurs représentants.
- Des relations de confiance établies depuis longtemps avec nos 38 amicales répertoriées.

## PERFECTIONNER LE NIVEAU DE PROPRETÉ DES RÉSIDENCES

- Mettre en place un plan propreté, dans toutes nos résidences et leurs espaces extérieurs.
- Développer des campagnes de communication pour lutter contre les mauvaises pratiques.

- Des résultats déjà supérieurs à la moyenne des organismes d'Ile-de-France (source : enquête de satisfaction 2017).
- Un soin particulier apporté par l'Office en termes d'équipes et de moyens.

NOS  
ATOUS

## VEILLER À ASSURER LA TRANQUILLITÉ DE NOS LOCATAIRES

- Développer le réseau d'acteurs existant (ville, police, justice, associations...) au service de la conciliation, de la médiation, de la tranquillité publique et de la sécurité de nos résidences.
- Développer la résidentialisation pour mieux gérer l'espace public.
- Envisager de nouveaux outils qui favorisent le mieux vivre tels qu'une charte du bon voisinage.
- Élaborer un protocole juridique pour des réponses graduées aux différents problèmes rencontrés.

NOS  
ATOUS

- L'engagement partagé par nos équipes de veiller à améliorer le quotidien de nos résidents.
- Un partenariat actif avec la Ville, les services de police, le réseau de médiateurs de nuit.



## A L'ÉCOUTE DES BESOINS DES LOCATAIRES

## MIEUX ASSURER LE SUIVI DES RÉCLAMATIONS

- Assurer la traçabilité des réponses aux courriers, courriels, appels téléphoniques...
- Raccourcir les délais de traitement des différentes réclamations.
- Mettre en place des outils numériques adaptés.

NOS  
ATOUS

- La proximité et la réactivité de nos antennes de quartier.
- L'implication au quotidien des gardiens et des techniciens.

## AMÉLIORER LES CONDITIONS DE STATIONNEMENT

- Définir un plan pluriannuel de travaux pour développer l'attractivité des parkings souterrains.
- Mieux valoriser et gérer les parkings extérieurs.
- Moduler la politique tarifaire.

NOS  
ATOUS

- Une offre importante (près de 5600 places de parking en location).
- Une dynamique partenariale engagée avec les services de la ville.
- Une commission « stationnement » active.
- La mise en œuvre récente de nouveaux outils (fourrière,...).

## AMÉLIORER LA TRANSPARENCE DES ATTRIBUTIONS...

- Diffuser les décisions des commissions d'attribution, pour une meilleure visibilité de leur activité.
- Publier sur internet les temps d'attente prévisible par typologie de logement.



- Une commission d'attribution des logements très active tout au long de l'année.
- Une équipe de professionnels de la Gestion Locative affichant sa volonté d'avancer sur ces sujets.



## DES MODALITÉS TRANSPARENTES D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS



### ... ET FLUIDIFIER LES MUTATIONS

- Assurer, à nos locataires, une meilleure visibilité du suivi apporté à leurs demandes de mutation.
- Inciter au parcours résidentiel par une communication spécifique.
- Être au plus près des attentes et des besoins en matière de relogement.
- Évaluer le barème existant pour encore mieux l'adapter aux besoins.



- Le barème des mutations a été retravaillé en 2016.
- Notre patrimoine nous permet, dans la mesure de nos possibilités, de répondre aux demandes dans leur diversité.

# 4



## DES FEMMES, DES HOMMES, DES OUTILS...

« Nous allons utiliser de façon systématique les nouvelles possibilités de communication offertes par les outils numériques et poursuivre nos efforts de formation afin d'améliorer encore la qualité des services rendus. Nous puiserons nos forces dans la cohésion renforcée des équipes... »

## PROMOUVOIR LE TRAVAIL EN COMMUN ET HARMONISER NOS PRATIQUES

- Élaborer un guide formalisé de procédures pour les gardiens.
- Formaliser des règles pour favoriser le dialogue et l'échange au sein des équipes.
- Créer les conditions d'une transversalité plus efficace entre les services.
- Élaborer une charte des relations humaines et de bonne conduite.

- Des salariés motivés par la dimension sociale de leur travail et la mise en œuvre de ce projet d'établissement.
- La volonté de mettre en œuvre un dialogue social de qualité.

NOS  
ATOUS

## ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

- Faire évoluer l'organisation et y consacrer les moyens nécessaires.
- Décliner les niveaux de responsabilités sur l'ensemble de la ligne managériale, en organisant la délégation de signatures.
- Favoriser la culture de projets.
- Élaborer un plan de formation pluriannuel pour développer les compétences.

NOS  
ATOUS

- La nouvelle Délégation Unique du Personnel, acteur du projet d'établissement.
- La construction commune d'un plan d'actions adapté.



# AMÉLIORER LE TRAVAIL EN COMMUN

## AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Poursuivre avec la DUP et les services, la mise en œuvre des mesures destinées à apporter du bien-être au travail à nos salariés.
- Investir dans la formation, les outils, les locaux ...

NOS  
ATOUS

- Un *Document Unique*, outil de prévention, permettant depuis 2009 aux salariés d'évoluer dans un environnement de travail sécurisé.
- Le plan de lutte contre les risques psychosociaux et pour le bien-être au travail adopté en 2016.

## ENGAGER UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

- Formation des représentants du personnel élus.
- Instaurer une tribune de la Délégation Unique du Personnel dans le magazine interne Contact.

NOS  
ATOUS

- « Contact », lettre mensuelle pour les agents créée dès 1994.
- Des moyens importants consacrés à la formation du personnel, en dépit de la baisse des ressources.

## AMÉLIORER LA COMMUNICATION INTERNE

- Instituer des visites systématiques de patrimoine pour les salariés et les administrateurs.
- Mettre en place un parcours d'intégration pour les nouveaux salariés.
- Enrichir la lettre mensuelle dédiée au personnel de l'Office
- Développer le site Intranet, en parallèle de la refonte du site Internet.

### NOS ATOUTS

- Un ADN solide, à faire valoir à l'ensemble des collaborateurs.
- Une communication interne aux outils bien établis (magazine, intranet, ...).

## DÉVELOPPER LA COMMUNICATION SOUS TOUTES SES FORMES

## DÉVELOPPER LA COMMUNICATION EXTERNE

- Réfléchir à une adaptation de Cité Mag, le magazine des locataires (fréquence, format, ...), pour mieux faire correspondre leurs attentes et les besoins de l'Office.
- Promouvoir l'image de l'Office, par exemple en accentuant sa place dans la ville.
- Développer les nouveaux moyens de communication, tels que Facebook, les réseaux sociaux ou les outils électroniques.

### NOS ATOUTS

- Un magazine bien implanté et régulièrement lu par les résidents (11 000 ex).
- L'édition récente d'un rapport annuel d'activité communicant.

## ENCOURAGER LES INITIATIVES QUI FAVORISENT LE LIEN ENTRE LES SALARIÉS ET LA COHÉSION DES ÉQUIPES

- Soutenir l'émergence d'initiatives (culturelles, sportives, ...) qui favorisent l'échange et permettent de mieux se connaître entre collègues.

### NOS ATOUTS

- La journée barbecue/pétanque organisée depuis 2014.
- L'expérience de l'organisation de rencontres sportives internes.



## SE DOTER D'ÉQUIPEMENTS PERFORMANTS

- Doter les équipes de proximité (techniciens, gardiens, ...) d'outils numériques utiles à l'efficacité de leurs missions.
- Mettre en place des outils de suivi de nos prestataires.
- Mettre en œuvre la possibilité de communiquer par SMS avec les locataires, pour les rappels de rendez-vous par exemple.
- Mise en place de bornes interactives dans les antennes, et de terminaux de cartes bleues.
- Poursuivre la dématérialisation des actes et des dossiers.

### NOS ATOUTS

- Une détermination à investir dans les nouvelles technologies.
- Des attentes fortes de la part des services pour ces nouveaux outils numériques.
- Un plan d'investissement à construire pour répondre aux besoins.



## DE PLAIN-PIED DANS L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

## REFONDRE LE SITE INTERNET

- Créer un « espace locataire » performant et répondant aux attentes des usagers.
- Mise en œuvre d'un système de paiement en ligne complémentaire au prélèvement automatique.
- Développer une plateforme collaborative pour les projets transversaux.
- Décliner une application « Office » sur Smartphone qui soit utile à nos locataires.

### NOS ATOUTS

- Un site Internet mis à jour régulièrement et consulté.
- Une équipe motivée pour faire évoluer ce site qui fut à la pointe du progrès mais n'est plus adapté aux besoins.



## ATTENTIFS A NOS RESSOURCES

### SE MOBILISER SUR LES DIFFICULTÉS DU LOGEMENT SOCIAL

- Plus que jamais, nous participons à la défense du modèle français des HLM, si nécessaire pour assurer le logement des familles les plus modestes.
- Rappelons en effet que 87 % de la population de notre pays estiment que le Logement Social joue un rôle important dans la société française (sondage Kantar-TNS de 2017).

#### NOS ATOUS

- Une Histoire fondée sur la résistance, au profit du plus grand nombre.
- Des personnels motivés par le bien-fondé des missions qu'ils assurent au quotidien.
- Une conviction partagée de l'utilité sociale de notre Office, de l'intérêt de sauvegarder son patrimoine, ses richesses, les emplois de ses salariés.
- Le soutien des élus dans cette bataille idéologique en faveur du logement pour tous.

# ATTENTION DANGER !

- Ce projet d'établissement a été construit, de façon partagée, durant toute l'année 2017, pour dessiner une feuille de route ambitieuse pour les 4/5 prochaines années.

Hélas, la loi de finance 2018 adoptée le 21 décembre 2017 et le projet de loi logement qui sera mis en débat en 2018, ne sont pas favorables au Logement Social : nous savons que dès 2018 les moyens alloués aux organismes vont devoir baisser de façon significative.

Notre Office sera impacté.

Pour autant, l'engagement de l'Office, avec son Conseil d'Administration, son personnel et ses partenaires, reste bel et bien de poursuivre dans la voie que ce projet d'établissement a tracée.

Plus que jamais, nous allons devoir nous préoccuper de nos ressources. Mais ce projet d'établissement reste d'actualité...



## RENFORCER LA LUTTE CONTRE LES VACANCES

- Améliorer nos ressources en réduisant la vacance des logements et des parkings.
- Prévenir les occupations illicites dans les parkings, source d'insécurité et de manque à gagner pour le bailleur.
- Accélérer, dans la mesure du possible, la relocation de nos logements.

NOS  
ATOUS

- Une commission d'attribution des logements attentive et engagée.
- Des services déterminés à réduire encore les temps d'inoccupation des logements.
- Une lutte active contre les occupations illicites de places de parking (fourrière).

## CONTENIR LE TAUX D'IMPAYÉS ET SI POSSIBLE L'AMÉLIORER

- La lutte contre les impayés de loyer, entamée il y a plusieurs années, a permis de faire chuter de façon très sensible leur niveau.
- Ce faible taux d'impayés doit être maintenu, pour le bien des familles, grâce aux mesures de prévention et d'accompagnement social prodiguées par les services de l'Office.

NOS  
ATOUS

- Des procédures rigoureuses, au service de l'accompagnement social des familles.
- Une sensibilité particulière à l'attention des familles en difficulté.

## MENER UNE RÉFLEXION SUR LES ÉCONOMIES DE GESTION

- Dans la période difficile qui s'annonce, l'Office doit à la fois réfléchir aux moyens lui permettant d'augmenter ses ressources, et chercher des pistes possibles d'économies dans sa gestion au quotidien.

NOS  
ATOUS

- Une gestion rigoureuse qui a toujours permis à l'Office de conduire une politique de développement au service de ses locataires.



# ET MAINTENANT...

« Ce projet d'établissement est un outil pour travailler ensemble : outil de projets, de management et de communication ; sa construction doit se poursuivre de façon concertée et partagée. »



**UNE CONCERTATION  
À POURSUIVRE AVEC  
TOUS LES ACTEURS  
DE CE PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT ET  
AVEC L'ENSEMBLE DE  
NOS PARTENAIRES**

**UN PLAN D' ACTIONS  
OPÉRATIONNELLES  
ET RÉALISTES  
À ÉLABORER SUR  
LE 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2018,  
ET À PARTAGER  
ENSEMBLE**

**L'ENGAGEMENT DE  
TEMPS D'ÉCHANGES ET  
D'ÉCLAIRAGES ANNUELS  
AVEC LE PERSONNEL,  
POUR ÉVALUER LES  
AVANCÉES DU PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT DANS  
SA MISE EN ŒUVRE**

# CETTE PAGE EST À VOUS...



**QUELQUES MOTS, UNE PHRASE, DES IDÉES À ÉMETTRE SUR CE PROJET :  
NOUS VOUS OFFRONS CETTE PAGE POUR VOUS PERMETTRE  
DE NOUS EN FAIRE PART.**



**PAR COURRIER POSTAL  
PAGE À DÉCOUPER ET À ENVOYER À :**

**Office HLM de Nanterre, Service Communication  
93, avenue Joliot-Curie - 92000 Nanterre**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE  
À CETTE ADRESSE :  
[projetetablissement@ophlm-nanterre.fr](mailto:projetetablissement@ophlm-nanterre.fr)**



Janvier 2018

Direction de la communication Office Municipal HLM de Nanterre

Conception création  BLEU DU CIEL / Rédaction Pascale Montéville

Crédits photos OPHUM - Olivier Perrot

Impression sur papier recyclé par LNI.





Office HLM  
Nanterre

**SIÈGE**  
93, avenue  
Frédéric et Irène Joliot-Curie  
92000 Nanterre