



**Nanterre
Coop'
Habitat**

Les priorités pour demain



**DEMAIN S'ÉCRIT
AUJOURD'HUI**

**PROJET
D'ÉTABLISSEMENT**

2023-2028

PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2023-2028 SOMMAIRE

Édito.....	3
Notre identité	4-5
Une démarche participative	6-7
Un bilan	8
Les 6 orientations	9
LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	10 à 33
1 Faire évoluer nos organisations	10
2 Améliorer le cadre de vie	14
3 Garder le cap de notre mission sociale	18
4 Relever le défi écologique	22
5 Vers un fonctionnement participatif	26
6 Adapter notre modèle économique	30
Plan d'action opérationnel	34

ÉDITO

Depuis plus de 70 ans, notre organisme agit au quotidien en faveur du logement pour toutes et tous à Nanterre.

Par nos constructions, par nos offres de logements accessibles, de qualité, à travers l'accompagnement social de nos locataires, nous contribuons pleinement au bien-vivre ensemble à Nanterre, autant par notre patrimoine proposé que par un cadre de vie satisfaisant pour les habitant-es. Solidarité, écoute, proximité, autant de valeurs inscrites dans notre ADN, qui font de Nanterre Coop' Habitat un acteur central et engagé au service du territoire de Nanterre.

Mais après toutes ces années, où en sommes-nous dans nos réalisations ?
La satisfaction de nos locataires est-elle au rendez-vous ?
Les chantiers engagés sont-ils terminés et satisfaisants ?
Faut-il prévoir des évolutions pour mieux répondre aux attentes ?

C'est bien le sens et l'objectif du projet d'établissement qui vient de s'écrire. Définir les orientations pour ces prochaines années, adapter nos objectifs aux enjeux actuels, engager de nouvelles actions pour renforcer notre service d'intérêt public, tracer la feuille de route qu'il nous faut mener, ... Autant d'intentions qui se retrouvent naturellement dans ce document-cadre pour les cinq prochaines années.

Bien sûr, ce projet d'établissement s'est construit dans une période pleine d'incertitudes. Dépenses en hausse et capacités financières limitées, nombreuses mesures gouvernementales impactant le monde HLM et ses locataires, ...

C'est dans ce contexte de crise du logement, du désengagement progressif de l'État dans la politique du logement social, que nous nous trouvons aujourd'hui. Le sérieux et les attentions d'hier nous permettent de mieux faire face à cette situation difficile. Néanmoins, pour les prochaines années, nous devons toutes avoir conscience des enjeux qui se présentent et que nous devons relever.

Déjà, l'amélioration de la relation avec nos locataires est essentielle. Face aux défiances qui peuvent s'exprimer, aux attentes fortes des résident-es, nous devons être attentifs à renforcer nos liens, à répondre aux réclamations dans les meilleurs délais, à adapter nos organisations, nos méthodes de travail, pour être toujours au plus près des locataires et de leurs besoins.

Face aux difficultés économiques rencontrées, notre rôle social et nos ambitions solidaires doivent être plus prégnantes dans nos missions quotidiennes. Accompagner, soutenir, apporter les aides nécessaires, autant d'attentions majeures à porter pour nos résident-es.

Enfin, la transition écologique de la Coop' doit se poursuivre. La crise énergétique nous renforce dans nos intentions, et cette préoccupation sera majeure pour ces prochaines années.

Ce projet d'établissement doit nous permettre de relever ces défis sociétaux. Les objectifs et les actions que nous traçons pour l'avenir y répondent. Cet outil structurant va irriguer nos actions et nos missions pour ces prochaines années. Il nous revient de faire vivre collectivement notre feuille de route commune pour ces cinq prochaines années, et nous savons pouvoir compter sur votre contribution.

“ Ce projet d'établissement doit nous permettre de relever ces défis sociétaux. Les objectifs et les actions que nous traçons pour l'avenir y répondent ”



Hassan Hmani
Président

Véronique Monge
Directrice générale

Solidarité


**Qualité et
accessibilité**

**NANTERRE
COOP' HABITAT
S'APPUIE SUR
UN ADN
SOLIDE**

**Vivre
ensemble**

Proximité

**Transition
écologique**



51%
des logements
sociaux de la ville

195
salarié·es

51
gardienn·es

29
agent·es de la
régie ouvrière

237
logements
pour demain
dans 9 nouvelles
résidences

25 000
personnes logées



11 112
appartements
et pavillons

100% des résidences de plus
de 30 ans ont connu des travaux
d'amélioration énergétique

93
résidences

5 millions d'euros
Budget annuel pour
les grands travaux

2023-2028 UN PROJET PARTICIPATIF À CHAQUE ÉTAPE



Ensemble

Durant plusieurs mois, l'ensemble des acteurs de Nanterre Coop' Habitat (administrateurs, collaborateurs, locataires) était invité à contribuer aux réflexions et à participer à la définition collective de « Coop' 2028 »

Un projet en trois étapes

Pour bien envisager l'avenir, un état des lieux préalable a été conduit. Fort de ces réflexions, les orientations et priorités pour demain ont pu être tracées.

1 Le diagnostic stratégique partagé

Du mois de mai jusqu'à l'été 2022, des entretiens ont été conduits, des séminaires organisés, des ateliers proposés, pour analyser les enjeux, les forces et les faiblesses de l'organisme et appréhender l'environnement externe dans lequel il intervient. Un travail qui a permis d'établir un diagnostic partagé et un bilan sur la mise en œuvre du projet d'établissement 2017-2022.

2 La co-construction des ambitions et des priorités pour demain

De la rentrée de septembre jusqu'à fin novembre 2022, les travaux se sont poursuivis pour élaborer les axes stratégiques de l'organisme en croisant et en mettant en perspective la situation actuelle, les enjeux qui se posent sur la période 2023-2028 et les attentes des parties prenantes. Le 14 décembre, le Conseil d'administration adopte le projet d'établissement.

3 L'élaboration d'un plan d'actions

Fort des priorités définies, un plan d'actions interne, précis et concret, chiffré et daté, pour les cinq prochaines années, est en cours d'élaboration.



■
Plus de
30
ateliers
■



■
Plus de
100
personnes consultées
■

Un projet participatif

Représentant·es des locataires, élu·es-administrateurs, salarié·es, encadrant·es, toutes les composantes de notre Coop' ont été invitées à prendre part aux réflexions collectives, et à apporter leur pierre à l'édifice.

LE CSE NOUS RACONTE

“

Le CSE a été associé à la définition de notre projet d'établissement. Lors de notre réunion du 24 novembre 2022, les orientations du projet d'établissement Coop' 2028 nous ont été présentées et nous avons rendu un avis favorable.

Le projet développé, les objectifs tracés, les actions prioritaires élaborées démontrent bien la richesse et la diversité des idées relayées par les salarié·es lors de leurs implications dans les groupes de travail.

Sur les 6 grandes orientations, nous serons particulièrement vigilant·es et force de proposition dans leur mise en œuvre, et plus particulièrement sur la thématique des fonctionnements internes. Nous pensons qu'il est nécessaire de mieux travailler ensemble et en transparence pour une meilleure efficacité auprès de nos locataires.

De plus, le projet d'établissement nous permet d'avoir une vision large d'action à mener et ainsi de faire grandir notre Coop', la qualité des services rendus aux locataires et de pérenniser notre organisme d'intérêt public.

”

2023-2028

UN AVENIR À CROISER AVEC NOTRE PASSÉ

Qui n'a pas de mémoire n'a pas d'avenir

Active depuis plus de 70 ans, la Coop' s'appuie sur une histoire, une manière de faire singulière. Aussi, pour tracer les orientations et objectifs pour les prochaines années, un bilan précis a été conduit pour estimer au mieux nos forces et faiblesses, pour envisager les évolutions à conduire comme les atouts à poursuivre et développer.

1 Un environnement externe et un contexte d'intervention qui se complexifient

- Un contexte économique de plus en plus contraint : raréfaction des aides de l'état, Réduction de Loyer de Solidarité, remontée des taux d'intérêt, inflation, impacts financiers des lois RE 2020, Climat et Résilience, ...
- Une demande de logements qui s'accroît d'années en année en Ile-de-France, et une production de logements insuffisante
- Des obligations réglementaires toujours plus nombreuses
- Des attentes des locataires en forte évolution : exigences et qualité de service rendu, outils numériques, cadre de vie, ...
- Des mutations sociétales et démographiques à prendre en compte : précarisation, vieillissement, familles monoparentales, ...
- Le cadre professionnel et le monde du travail en évolution

2 Des atouts nombreux ... à capitaliser pour la nouvelle période

- De bons résultats sur les activités « cœur de métier » : patrimoine, vacance et impayés
- Un travail partenarial reconnu
- Le rôle social de l'organisme bien identifié et salué par les parties prenantes externes
- Des ambitions et des engagements forts pris par la ville de Nanterre sur le logement social
- Des collaborateurs engagés et attachés au logement social
- Une proximité saluée ... et à renforcer
- Une structure financière solide



3 Les principaux enjeux de l'organisme pour les 5 ans à venir

- La nécessaire prise en compte du contexte externe complexe et volatile
- La transition écologique à investir plus largement
- Des améliorations du service rendu et de la « relation locataire »
- Face à la fragilisation des locataires, l'affirmation du rôle social de l'organisme
- La question posée du modèle économique face aux nombreux investissements à conduire et surcoûts divers

Les 6 orientations pour demain

L'état des lieux établi a permis d'identifier les attentes et besoins pour ces prochaines années. Six grandes orientations ont ainsi été définies.

Faire évoluer nos organisations et nos pratiques pour améliorer nos relations et le service rendu aux locataires



1

ÉVOLUER

Relever le défi écologique



4

INNOVER

Œuvrer pour l'amélioration du cadre de vie et de la qualité résidentielle



2

AMÉLIORER

Évoluer vers un fonctionnement plus participatif et plus responsabilisant



5

CONTRIBUER

Garder le cap de notre mission sociale face aux évolutions sociétales



3

PERPÉTUER

Adapter notre modèle économique pour préserver notre capacité financière et notre rôle social



6

PRÉSERVER

Pour chacune des orientations, des objectifs et des actions prioritaires (avec leurs impacts financiers) ont été arrêtés, et des simulations financières à 10 ans ont été établies pour vérifier leur faisabilité.

Pour chaque orientation, retrouvez dans les pages suivantes les objectifs et actions prioritaires qui seront mis en œuvre d'ici 2028.



ÉVOLUER

1

FAIRE ÉVOLUER NOS ORGANISATIONS ET NOS PRATIQUES POUR AMÉLIORER **NOS RELATIONS ET LE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES**

La proximité avec les locataires est une valeur majeure de Nanterre Coop' Habitat. Dans sa gouvernance, dans les choix pris, les résident·es sont des acteurs incontournables de la vie de la Coop'. Écoute, accompagnement, traitement des réclamations, autant de missions quotidiennes portées par les collaborateurs de l'organisme.

Face à des attentes accrues et renouvelées ces dernières années, face aux difficultés sociales qui s'accroissent, face aux besoins légitimes en faveur du cadre de vie, comment faire évoluer nos pratiques pour améliorer la relation au locataire et le service rendu ?

Quelles adaptations sont nécessaires, notamment dans les liens avec les prestataires ?

Quels nouveaux outils ou dispositifs mettre en œuvre pour un service d'intérêt public optimal et une satisfaction renforcée ?



Il s'est dit lors des ateliers

Les gardien·nes sont des acteurs identifiés, avec 51 loges réparties sur le territoire, très appréciés par les locataires.

FAIRE ÉVOLUER NOS ORGANISATIONS ET NOS PRATIQUES POUR AMÉLIORER **NOS RELATIONS ET LE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES**

Objectif 1

Garantir un traitement des réclamations permettant une satisfaction améliorée des locataires

Actions prioritaires

- Enregistrer 100% des réclamations quel que soit le canal d'arrivée (téléphone, antennes, gardiens, courriers, ...)
- Respecter les délais de traitement des réclamations dans 80% des cas
- Tenir informé le locataire tout au long du traitement de sa réclamation
- Préserver la régie ouvrière et renforcer son intervention quotidienne sur les logements et parties communes



■
**Création de
l'espace locataire en**

2023
■

● Objectif 2

**Améliorer l'accueil et la relation locataires
par une proximité confortée**

Actions prioritaires

- Mettre en place l'espace locataire et les services associés (baux, avis d'échéance, assurances...)
- Relocaliser les antennes pour améliorer leur visibilité, leur accessibilité et les conditions d'accueil des locataires et de travail des équipes
- Décentraliser la fonction locative en antenne pour assurer une présence et un service au plus près des locataires (de la signature du bail à la sortie du logement, y compris les incidents de paiement et l'accompagnement social des locataires)



● Objectif 3

**Améliorer le service rendu en direction des
locataires sur les fondamentaux résidentiels**

Actions prioritaires

- Accroître l'attractivité des logements à la relocation par des travaux adaptés
- Faire de la visite préalable des logements et de l'entrée dans les lieux, des moments privilégiés
 - en se posant la question du bon niveau d'interlocuteur et de métier pour assurer cette fonction
 - en outillant les salariés dédiés pour une bonne connaissance du patrimoine, de l'environnement et des travaux de remise en état à réaliser
- Renforcer la relation partenariale avec les prestataires intervenant sur les fondamentaux résidentiels en co-construisant une charte d'engagement bailleur-fournisseurs
- S'engager et obtenir une certification / labellisation Qualité





AMÉLIORER

2

ŒUVRER POUR **L'AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE ET DE LA QUALITÉ RÉSIDENIELLE**

Pour la Coop', l'activité d'un bailleur ne s'arrête pas aux portes de la résidence ou à l'entrée des logements. Assurer une tranquillité résidentielle, accompagner les locataires face aux difficultés, proposer des initiatives en faveur du vivre-ensemble, contribuer à l'attractivité du territoire, autant de préoccupations et de missions portées quotidiennement.

Comment aller plus loin dans nos activités pour contribuer à l'amélioration de la qualité du cadre de vie de nos locataires ?

Quels dispositifs engagés pour œuvrer dans ce sens ?

Quelles adaptations s'avèrent nécessaires ?

Il s'est dit lors des ateliers

La Coop' est engagée sur le territoire, pour la qualité du cadre de vie, avec de nombreuses actions autour du lien social, du « bien vivre ensemble », en matière de tranquillité résidentielle



ŒUVRER POUR L'AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE ET DE LA QUALITÉ RÉSIDENIELLE

Objectif 4

Améliorer la qualité de la propreté des résidences

Actions prioritaires

- Atteindre 75% de satisfaction clients d'ici à 2028 :
 - sur la propreté des résidences (parties communes et espaces extérieurs)
 - sur la gestion des ordures ménagères, du tri sélectif et des encombrants
- À chaque réhabilitation ou gros travaux, réaménager les locaux poubelle pour les positionner en rez-de-chaussée ou sur les lieux de passage
- Définir un standard de propreté parties communes et espaces extérieurs (avec toutes les parties prenantes) et un processus de contrôle associé
- Assurer un suivi rigoureux et réactif sur l'entretien des parties communes
- Déployer un entretien adapté à chaque escalier
- Valoriser l'entretien réalisé en affichant de manière systématique les fréquences et horaires de nettoyage

■ **73%**
■ de satisfaction en 2020



Objectif 5

**Améliorer la qualité de service des ascenseurs
et réduire le taux de panne «Ascenseurs»
à moins de 7 pannes par an par équipement**

Actions prioritaires

- Déployer le plan pluriannuel de modernisation des ascenseurs
- Adhérer à l'Association Exigence Ascenseurs (AEA)
- Communiquer pour valoriser les actions et objectiver les taux de panne



● Objectif 6

Résidentialiser les parkings aériens pour améliorer le stationnement et la structuration de l'espace extérieur, et engager la modernisation des parkings en ouvrage

Actions prioritaires

- Residentialiser 70% des emplacements de parkings d'ici à 2025 et 90% à 2028
- Atteindre 75% de taux d'occupation des stationnements en sous-terrain d'ici à 2028 pour réduire les occupations illicites et le sentiment d'insécurité

■
40%

de résidentialisation
au 31/12/2022



● Objectif 7

Contribuer à la qualité résidentielle de notre parc grâce à notre engagement dans l'ANRU 2 (Quartier du Parc et Chemin de l'Île)

● Objectif 8

Développer la relation et le suivi des syndicats de copropriété pour assurer un cadre de vie répondant aux attentes des locataires

Actions prioritaires

- Compte tenu du nombre croissant de logements en copropriété dans le parc, actuel et en devenir, assurer notre rôle de copropriétaire permettant de faire levier dans la qualité résidentielle (participation aux assemblées générales, lien avec les présidents de copropriétés, ...)



● Objectif 9

Agir collectivement pour réduire les incivilités, les dégradations et améliorer la sécurité

Actions prioritaires

- Mener régulièrement des actions de sensibilisation des locataires sur les dimensions impactant le cadre de vie : propreté, ascenseurs, bruits, ...
- Améliorer la prise en charge et le traitement des incivilités et troubles de jouissance
- Contribuer à la qualité de vie des quartiers en poursuivant les actions, projets et partenariats locaux
- Renforcer le travail partenarial Etat-Ville-Police-Bailleur en matière de sécurité



PERPÉTUER

3



GARDER LE CAP DE NOTRE MISSION FACE AUX ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES

“ Il s’est dit lors des ateliers

**La Coop’ déploie
une forte politique
sociale : maintien des
loyers au m² vers des
logements plus petits,
accompagnement des
locataires, commission
et permanences
Suivi social, ...**

Paupérisation, vieillissement, isolement, précarisation, ...
Hier et encore plus aujourd’hui, nos obligations à l’égard
des locataires sont essentielles. Dans l’accompagnement
face aux difficultés économiques, dans la bonne considé-
ration des difficultés qui peuvent se poser, nos missions
sociales sont un fondement de notre activité.

Accès aux droits, accompagnement et suivi, mises en
relation avec les partenaires, mesures protectrices, ...

Comment améliorer nos réponses aux besoins de
nos résident·es ?

Comment continuer à assurer notre rôle dans un contexte
toujours plus contraint ?



GARDER LE CAP DE NOTRE MISSION FACE AUX ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES

Objectif 10

Proposer des logements pour tous

Actions prioritaires

- Agir pour le maintien de loyers accessibles et des niveaux de charges maîtrisés
- Maintenir un niveau de production a minima de 80 logements par an :
 - en proposant, si cela est possible dans l'équilibre des opérations, davantage de logements en PLAI (objectifs entre 25% et 30% par programme)
 - en maintenant la part des PLS dans les opérations (10%)
- Accroître le nombre de mutations pour atteindre un taux de mutation à 30% des attributions par an
- Répondre à davantage de demandes d'adaptation de logement au vieillissement sur le patrimoine existant (objectif : entre 40 et 50 logements par an)
- Améliorer le niveau de prise en charge des demandes de mutation des personnes en situation de handicap
- Conduire une réflexion sur le devenir des résidences non conventionnées en ILN/PLI afin qu'elles jouent pleinement leur rôle en fonction des secteurs de localisation
- Apporter des réponses à des besoins spécifiques
- Développer la mobilité verticale pour les personnes à mobilité réduite pour être en capacité de proposer un service en cas de panne ou d'immobilisation d'ascenseurs
- Expérimenter la construction d'une résidence senior
- Lancer et évaluer l'expérimentation sur l'habitat intergénérationnel



Objectif 11

Accompagner le locataire tout au long de son parcours

Actions prioritaires

- Sécuriser l'entrée dans le logement en mobilisant plus rapidement les leviers d'accompagnement existants
- Favoriser le maintien dans le logement en développant un accompagnement social préventif grâce à la création d'un poste de conseiller social supplémentaire
- Face à des situations spécifiques (isolement, difficultés psychiques, addictions, problèmes de santé mentale, violences conjugales, illettrisme, illettrisme, ...), développer le travail partenarial pour orienter vers les associations et acteurs institutionnels



Objectif 12

Soutenir les démarches d'insertion et les innovations sociales et solidaires qui renforcent la cohésion sur le territoire et offrent un modèle économique alternatif (jardins partagés, implantation d'activité économie sociale et solidaire, notamment autour de l'alimentation, consommation en circuit court, chantiers éducatifs, ...)





INNOVER

4

RELEVER LE DÉFI ÉCOLOGIQUE



La crise écologique est l'affaire de tou·tes. Le mouvement HLM est directement concerné et impliqué dans la transition écologique, la Coop' s'engage depuis de nombreuses années dans ce sens : rénovation de ses résidences pour répondre à la précarité énergétique, procédés de construction innovants, ...

Les obligations réglementaires s'accroissent et la crise énergétique renforce d'autant plus l'engagement dans cette dynamique. Comment répondre et aller au-devant des obligations ?

Quelles actions à conduire pour être exemplaire ?

Quels projets pour aller plus loin dans la durabilité du territoire ?

Quels procédés et innovations pour atténuer la flambée énergétique ?



Il s'est dit lors des ateliers

**Nous pouvons compter
sur un patrimoine
en bon état, malgré
l'ancienneté du
parc, bien entretenu
et performant
énergétiquement**

RELEVER LE DÉFI ÉCOLOGIQUE

Objectif 13

Répondre à nos différentes obligations réglementaires en matière énergétique et écologique

- Réduire le bilan carbone des opérations neuves et respecter la réglementation 2020
- Conduire les réhabilitations sur les résidences classées « E » (près de 1 000 logements concernés, dont 500 déjà concernés), pour atteindre une classification en A, B, C et D de 98% du patrimoine d'ici à 2030
- Diversifier les actions pour diminuer notre empreinte carbone (veille sur de nouveaux procédés et matériaux, expérimentations, ...)
- Travailler à un partenariat avec la Ville pour mettre à disposition des solutions de tri des déchets
- Mettre en place le réemploi des équipements et matériaux, en lien avec le Schéma directeur de Paris-Ouest-La Défense



■
0
résidence
en F et G
■



Objectif 14

Réduire les consommations d'énergie et de fluides sur le patrimoine permettant une maîtrise des charges

Actions prioritaires

- Réduire le recours aux énergies fossiles sur 2 000 logements d'ici 2028 par la modernisation des installations et l'apport d'énergies renouvelables
- Favoriser l'autoconsommation par l'installation de panneaux photovoltaïques
- Permettre aux locataires de recourir aux véhicules électriques en équipant de bornes électroniques

■
2
■

parkings équipés
en bornes électriques



Objectif 15

Agir sur la déminéralisation, la végétalisation des espaces et la biodiversité



Actions prioritaires

- 
- Porter ou participer à des projets collectifs et citoyens visant à végétaliser et verdir les espaces
 - Installer des toitures terrasses végétalisées à chaque intervention sur le patrimoine
 - Poursuivre les projets de Développement Social Urbain avec la ville de Nanterre et les associations : jardins partagés, vergers, forêts urbaines, ...
 - Participer à l'opération des 5 000 arbres de la Ville de Nanterre d'ici 2026
 - Contribuer à la préservation de la biodiversité
 - Dès 2023, laisser en « prairie » 10% des espaces verts
 - Intégrer des procédés et produits respectueux de l'environnement dans les marchés

Objectif 16

Faire évoluer les pratiques et comportements professionnels

Actions prioritaires

- 
- 
- Agir pour réduire l'impact environnemental des déplacements professionnels
 - Aller au-delà de 50% de prise en charge des frais de transport en commun par l'employeur
 - Optimiser la flotte automobile (acquisition des véhicules électriques, hybrides, ...) et installer des bornes d'alimentation électrique pour les véhicules de la Coop' (siège, antennes)
 - Conduire des actions pour réduire la consommation de l'ordre de 10% par an du papier, de l'électricité et de l'eau
 - Bonnes pratiques à identifier, à accompagner et à déployer (recyclage, diminution consommation papier, lumières, ...)
 - Porter une réflexion globale sur la dématérialisation des documents



CONTRIBUER

5

ÉVOLUER VERS UN FONCTIONNEMENT **PLUS PARTICIPATIF ET PLUS RESPONSABILISANT**

Il s'est dit lors des ateliers

**Il faut veiller à la
transversalité pour une
meilleure participation
et responsabilisation
de chacun-e**

La collégialité de la Coop' ne se discute pas. Pour les locataires, ce n'est pas à une direction ou à un collaborateur que leurs réclamations sont exprimées, mais à l'entité globale Nanterre Coop' Habitat. Et, la Coop', ce sont près de 200 collaborateurs qui œuvrent au quotidien, ceci depuis 70 ans.

Pour répondre aux différents enjeux et objectifs de l'organisme et impliquer chaque salarié-e dans la vie de la Coop', l'organisme doit faire évoluer son fonctionnement pour davantage mobiliser et responsabiliser chacun-e.



ÉVOLUER VERS UN FONCTIONNEMENT **PLUS PARTICIPATIF ET PLUS RESPONSABILISANT**

Objectif **17**

Développer l'autonomie des collaborateurs pour un service aux locataires amélioré

Actions prioritaires

- Poursuivre la formalisation écrite des procédures, les faire vivre et en assurer le pilotage
- Établir un Schéma Directeur des Systèmes d'information à 5 ans pour poursuivre l'informatisation et la dématérialisation des activités, et en assurer la sécurité
- Développer un management favorisant autonomie et responsabilité des collaborateurs par l'élaboration d'un Référentiel managérial de l'organisme
- Améliorer la mise à disposition et la circulation des informations grâce au développement d'un Intranet



Objectif 18

Accompagner la mise en œuvre du projet d'établissement

Actions prioritaires

- Mettre en œuvre un pilotage partagé du déploiement du projet d'établissement avec les instances et outils de suivi adaptés
- Développer une relation constructive et équilibrée avec toutes les parties prenantes (associations de locataires, représentant·es du personnel, prestataires, élu·es, ...)





PRÉSERVER

6

ADAPTER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE POUR **PRÉSERVER NOTRE CAPACITÉ FINANCIÈRE ET NOTRE RÔLE SOCIAL**

Le mouvement Hlm fait face depuis de nombreuses années à des décisions politiques défavorables. Loi de finances de 2018 et mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (plus de 2 millions d'euros de dépenses annuelles), fin des aides à la pierre de l'Etat, augmentation de la TVA, ... À ces coups durs sont venus s'ajouter de nouvelles dispositions réduisant nos capacités financières : hausse du livret A (800 K€ de charges d'intérêts supplémentaires), taxe foncière à la hausse (500 K€ supplémentaires), certains marchés publics réévalués de 10 à 15% compte tenu de l'inflation ... L'absence de perspectives budgétaires claires de la part du gouvernement actuel laisse planer de sérieux doutes sur nos capacités futures.

Pourtant, les besoins sont là : constructions neuves pour répondre à la crise du logement, réhabilitations thermiques pour répondre à la crise écologique, accompagnement social des résident-es, ...

Des nouvelles pistes sont à explorer pour pouvoir poursuivre le développement et l'entretien de logements avec des loyers modérés.

Quels effets leviers s'offrent à nous ?

Quelles ressources nouvelles au-delà des seuls loyers des locataires ?



Il s'est dit lors des ateliers

**Nous arrivons à
maintenir des
enveloppes
conséquentes
consacrées pour les
grands travaux et
l'entretien courant**

ADAPTER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE POUR **PRÉSERVER NOTRE CAPACITÉ FINANCIÈRE ET NOTRE RÔLE SOCIAL**

Objectif 19

Sécuriser notre modèle économique actuel pour pouvoir continuer à porter un haut niveau d'activité en s'assurant un autofinancement supérieur à 5% et un potentiel financier à terminaison à 800€ / logement

Actions prioritaires

- Identifier de nouvelles recettes et optimiser l'existant :
 - en vendant certains biens fonciers (« dents creuses », surfaces ou parkings non exploités, ...) par l'établissement d'un plan de vente
 - en signant de nouvelles conventions avec certains réservataires concernant les logements régulièrement refusés par les demandeurs (petite typologie, PLS, ...)
 - en travaillant sur le devenir des résidences non conventionnées touchées par de la vacance (ILN) pour augmenter le niveau de quittancement global
 - en diminuant le taux de vacance sur les logements et les parkings (par la réduction des délais de mise en location ; par la mise en place d'un plan d'action spécifique sur les logements et parkings vacants en stock)
 - en revendant l'énergie produite par nos chaufferies (à titre d'exemple, la chaufferie du Parc Sud dispose d'une capacité d'alimentation pour 500 logements)
- Maîtriser et optimiser les coûts :
 - en externalisant le recouvrement des dettes des locataires partis
 - en faisant évoluer les processus relatifs au traitement des impayés (création de traitements spécifiques pour les nouveaux entrants, pour les "récidivistes", pour les personnes morales/commerces, ...)
 - en créant des économies d'échelles dans le cadre de la SAC pour certains achats (assurances, matériel informatique, téléphonie, moyens généraux, ...)
 - en améliorant les suivis budgétaires par de nouveaux outils et méthodes
 - en facturant les charges locatives de manière uniforme



■
2,21%
Taux de vacance
au 31/12/2021
■



Objectif 20

Avec la SAC CAP Habitat en Ile de France porter l'exigence d'un modèle de logement social accessible à tous, ancré dans les territoires, agissant dans la proximité et défendant des valeurs de solidarité et d'humanisme



UN PLAN D'ACTION INTERNE **POUR SUIVRE ET ÉVALUER**

Caractérisation des actions à mener, réflexion sur les impacts (organisationnels, humains, en termes d'outils, ...), indicateurs pour mesurer les effets et résultats, perspectives financières et calendriers de déploiement, ...

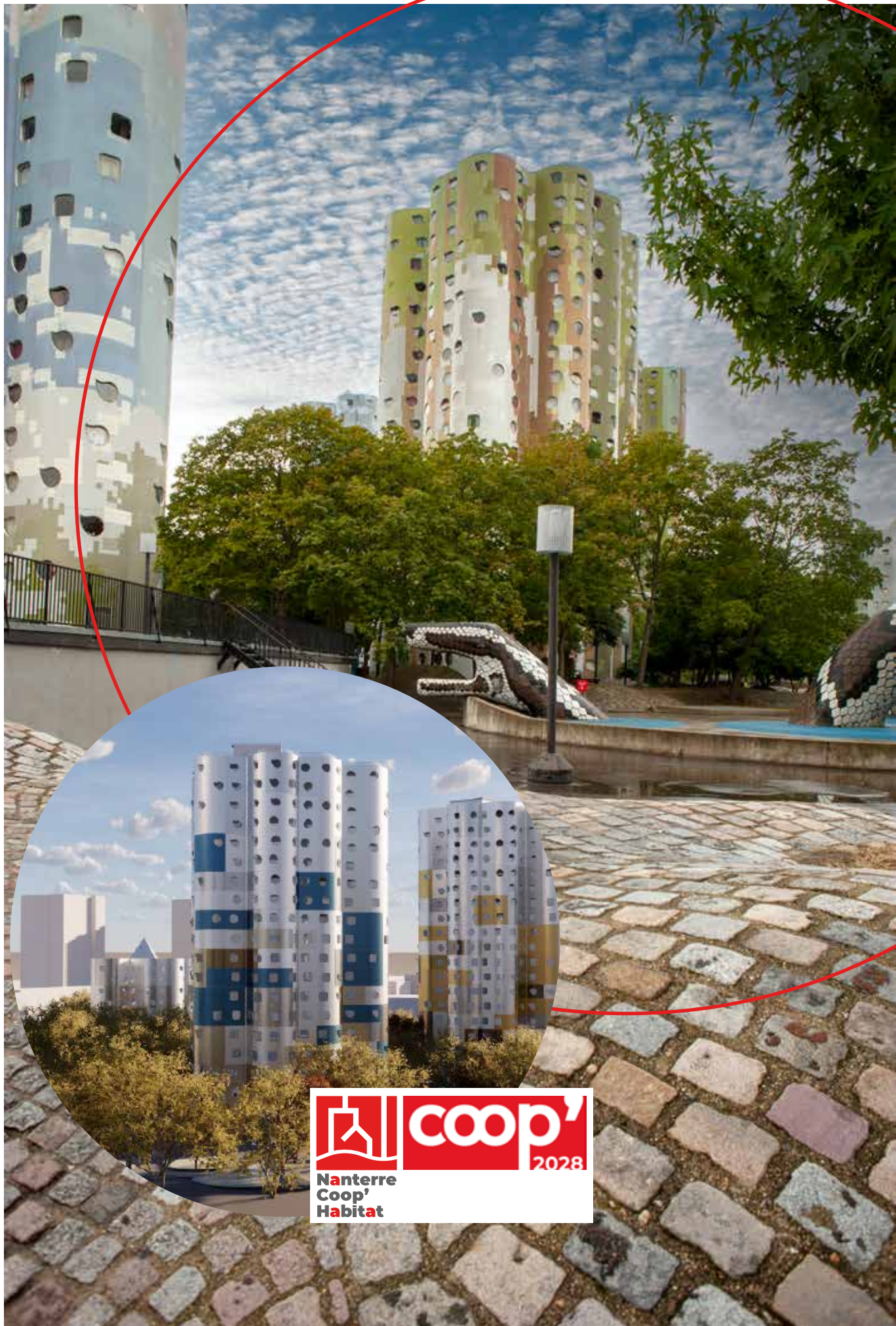
Au projet d'établissement viendra s'ajouter un plan d'action interne. Toutes les directions sont mobilisées pour élaborer ce plan d'action opérationnel.

C'est dans le courant du 1^{er} trimestre 2023 que ce plan sera finalisé, pour garantir une feuille de route à l'ensemble des collaborateurs et veiller ainsi à la bonne mise en œuvre de « Coop' 2028 ».



consommation
 d'ici locataire Évoluer
 relation répondre ascenseurs modernisation
 satisfaction parkings nanterre qualité compte
 économique énergétique atteindre habitat
 face objectif collaborateurs
 d'établissement obligations petites accompagner l'organisme
 personnes poursuivre réglementaires
 prochaines développer projet améliorer
 perspectives modèle besoins nouvelles d'un participer nombreuses coop garder
 œuvre hausse locataires écologique améliorer
 plan vie d'Établissement fonctionnement situation patrimoine
 charges rendu social actions service loyers toutes
 réduire adaptations missions réclamations traitement parties nouveaux partenarial
 pleinement proximité logements conduire supplémentaires
 faire logements années contribuer
 orientations prioritaires d'intérêt engagés
 assurer enjeux certains évoluer d'action pratiques associations
 objectifs renforcer logement mise
 cadre développement prenantes
 résidences participatif
 accompagnement





**Nanterre
Coop'
Habitat**

coop'
2028