

**coop'**  
2028



Numéro spécial # 1 novembre 2022



**Un nouveau projet  
d'établissement  
se construit**

# Projet d'établissement

Coop'  
2028

## AVANT-PROPOS

Mesdames, messieurs les locataires,

**Pour affirmer nos objectifs, pour définir nos actions quotidiennes qui en découlent, pour établir les chantiers à conduire, Nanterre Coop' Habitat adopte une feuille de route pluriannuelle, le projet d'établissement.**

Le précédent projet portait sur la période 2017-2022. Comme la date l'indique bien, ce document-cadre arrive à échéance à la fin de l'année.

Aussi, depuis plusieurs mois, un travail a été conduit par l'ensemble des acteurs de la Coop', administrateur-trices, salarié-ees, représentant-es des locataires, pour définir collectivement le futur projet d'établissement.

Quel bilan sur la mise en œuvre de la feuille de route de ces dernières années ? Quelles priorités à tracer pour l'avenir ? Quelles nouvelles actions prévoir ? Comment toujours mieux répondre aux attentes des locataires dans un contexte particulièrement difficile ? Face à la crise du logement, celle énergétique, devant le défi de la transition écologique, quelles orientations réalistes pour demain ?

C'est bien le sens des échanges et réflexions menés pour construire le futur projet 2023-2028, que vous pouvez retrouver dans ce livret.

**D'ici la fin de l'année 2022,  
le projet d'établissement définitif « Coop' 2028 »  
vous sera présenté.**



# Projet d'établissement

## Une construction successive et participative

### UN PROJET EN TROIS ÉTAPES

**Pour penser notre devenir et nos actions à conduire demain, il était nécessaire de faire un premier bilan précis des années passées, des chantiers conduits, des difficultés parfois rencontrées, des réussites à compter. Et, sur cette base, il est plus simple d'envisager objectivement nos priorités pour demain, les efforts supplémentaires à mener, les nouvelles pistes à engager.**

**La définition du futur projet d'établissement de la Coop' s'est ainsi faite en trois étapes :**

#### 1 - le diagnostic stratégique

Du mois de mai jusqu'à l'été, des entretiens ont été conduits, des séminaires organisés, des ateliers proposés, pour recueillir toutes les informations nécessaires, comme les points de vue individuels, et établir un bilan partagé de la mise en œuvre de notre projet d'établissement 2017-2022.

#### 2 - la co-construction des ambitions et des priorités pour demain

A partir de la rentrée de septembre jusqu'à la mi-octobre, sur la base du bilan conduit, les échanges se sont poursuivis pour élaborer les axes stratégiques de notre organisme. Sur quels domaines faut-il avancer ? Quelles pistes pour renforcer notre rôle auprès des locataires et répondre au mieux à leurs besoins ?



#### 3 - l'élaboration d'un plan d'actions

Fort des priorités définies, de la mi-octobre jusqu'à la fin de l'année, la mise en œuvre pratique et opérationnelle, avec des prévisions calendaires, est à l'étude, pour aboutir à un plan d'actions stratégiques précis et concret, pour les cinq prochaines années.

### UN PROJET PARTICIPATIF

A Nanterre, la construction collective, l'association de tou·tes aux réflexions, sont des considérations bien ancrées dans l'ADN de la ville. Aussi, pour définir un projet d'établissement à la Coop', c'est bien avec le concours de toutes les parties prenantes de l'organisme que les choses sont pensées.

**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.**

# Projet d'établissement

## Un bilan partagé

### UN BILAN PARTAGÉ

**Comité de direction, salarié.es, représentants des locataires, administrateur-trices, ... Durant plusieurs semaines, toutes les composantes de Nanterre Coop' Habitat étaient invité.es à prendre part à la première étape de bilan « Coop' 2028, un projet d'établissement à construire ensemble ».**

Grâce aux contributions de tou·tes, le précédent projet d'établissement a été examiné attentivement.

Pour rappel, quatre axes avaient été tracés dans le document-cadre, avec plusieurs dizaines d'actions concrètes à mener pour renforcer notre organisme dans son activité quotidienne et répondre aux objectifs de développement territorial, d'engagement local, de proximité, dans un cadre de travail valorisant.

**Tour d'horizons des mesures remplies,  
à poursuivre ou pas encore suivies**



**Bilan global**

**77 % des 131 actions**  
ont été déployées ou engagées  
(dont certaines sont encore en œuvre)

# Projet d'établissement

## Un bilan partagé

### AXE 1 : LA COOP' SOLIDAIRE D'UNE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

#### Actions conduites :

- Construire environ 900 logements d'ici 2025 en favorisant le lien social (400 logements neufs livrés en 5 ans)
- Produire des logements accessibles permettant à tous de se loger
- Poursuivre la rénovation des quartiers
- Maintenir le bon niveau d'entretien des logements existants
- Renforcer les accessibilités du patrimoine

#### Actions à renforcer :

- Mettre tout en œuvre pour améliorer et préserver l'environnement (engagé récemment).

#### Actions non-engagées :

- S'adapter aux besoins spécifiques (action qui ne relève pas des missions premières de la Coop', mais croisée avec les projets portés sur le territoire)

### AXE 2 : PARTENAIRE IMPLIQUÉ DANS L'ACTION LOCALE

#### Actions conduites :

- Renforcement des relations avec la ville, appui aux politiques locales (Participation systématique aux Projets Sociaux de Territoire ; Création d'un Fonds de Soutien aux Initiatives Locales en 2020 ; Mise en œuvre des clauses d'insertion dans les marchés ; Déploiement de plusieurs chantiers éducatifs chaque année).

### AXE 3 : UNE PROXIMITÉ AU SERVICE DES LOCATAIRES

#### Actions conduites :

- Porter un haut niveau d'accompagnement social (permanences et commissions sociales, échéanciers amiables, politique des loyers)
- Intensifier nos relations avec les instances représentatives (nouveau PCL en 2018)
- Veiller à assurer la tranquillité de nos locataires (résidentialisations, commission parkings, poste de référent Sûreté-Tranquillité)
- Améliorer les conditions de stationnement (+ 7 points sur le taux d'occupation)
- Améliorer la transparence des attributions (publication depuis sept. 2018)
- Fluidifier les mutations (nouvelle cotation).

#### Actions à renforcer :

- Maintenir et développer notre politique de proximité (regroupement de 2 antennes et création de loges ; insatisfaction des locataires dans le traitement des réclamations)
- Perfectionner le niveau de propreté des résidences (charte de bon voisinage, sensibilisations, mais difficulté de réactivité, dégradations volontaires)

# Projet d'établissement

## Un bilan partagé

### AXE 4 : DES FEMMES, DES HOMMES, DES OUTILS

#### Actions conduites :

- Accompagner la mise en œuvre du projet d'établissement (*évolutions organisationnelles en application du projet*)
- Engager un dialogue social de qualité
- Développer la communication externe (*nouveaux outils*)
- Se doter d'équipements performants (*Tablettes et smartphones en 2021 pour gardiens et RTS, dématérialisation engagée*)
- Renforcer la lutte contre la vacance (*Process récemment mis en place, taux de vacance contenu*)
- Contenir le taux d'impayés et si possible l'améliorer
- Mener une réflexion sur les économies de gestion (*Renégociation de la dette : gain d'environ 25 M€ à terme*)

#### Actions à renforcer :

- Promouvoir le travail en commun et harmoniser nos pratiques (*guide procédures, réflexions en cours*)
- Améliorer les conditions de travail (*plan de formation, télétravail, et accords collectifs*)
- Améliorer la communication interne (*outils collégiaux en cours de réflexion/déploiement ; Intranet ; échanges/réflexes transversaux à développer*)
- Encourager les initiatives qui favorisent le lien entre les salariés et la cohésion des équipes (*période Covid contraignante*)
- Refondre le site internet (*en ligne depuis été 2021,* ).

### UN CONTEXTE À PRENDRE EN COMPTE

**Depuis la définition du précédent projet d'établissement, de nouvelles lois ont été prises, plusieurs aléas sont intervenus. Le tout bouleversant nos activités quotidiennes et nos réflexions conduites alors.**

- En 2018, la parution de Loi de Finances (RLS, taux de TVA à 5,5%, ...) et de la loi ELAN qui impose les regroupements aux bailleurs inférieurs à 12 000 logements.
- Le passage en comptabilité commerciale, puis le passage en coopérative qui ont fortement mobilisé les équipes en 2020 et 2021.
- La crise sanitaire qui a « cassé » la dynamique et qui a empêché la réalisation d'un point à mi-parcours avec les ajustements nécessaires.
- La crise du logement qui s'est encore aggravée ces dernières années en Ile-de-France.

# Projet d'établissement

## Orientations et suite

### Coop' 2028 : des orientations qui se dessinent

**Après le bilan, c'est maintenant les ambitions stratégiques qui voient le jour.**

En s'appuyant sur les éléments de diagnostics conduits, les réflexions avaient pour objectif de déterminer les nouvelles actions à conduire, les priorités à renforcer pour demain, les chantiers à engager pour répondre aux enjeux et défis qui se posent.

**Séminaire, échanges lors de la rencontre du personnel, entretiens avec les administrateur·trices, ... En ressortent ainsi 6 grandes ambitions pour demain :**

- Relever le défi écologique
- Garder le cap de notre mission sociale face aux évolutions sociétales
- Œuvrer pour l'amélioration du cadre de vie et de la qualité résidentielle
- Faire évoluer nos organisations et nos pratiques pour améliorer nos relations et le service rendu aux locataires
- Evoluer vers un fonctionnement plus participatif et plus responsabilisant
- Adapter notre modèle économique pour préserver notre capacité financière et notre rôle social



Contrairement au précédent projet d'établissement, ce n'est pas une liste exhaustive d'actions qui sera établie, mais plusieurs dizaines de nouveaux chantiers à conduire.

Les ateliers de travail se réunissent pour affiner les mesures concrètes à engager, les moyens humains et financiers qui en découlent.

**Ce plan d'actions vous sera présenté dans la version finale du projet d'établissement « Coop' 2028 ».**







**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