

## La lettre d'informations des locataires de Nanterre Coop' Habitat



### EDITO

**Nouvelle organisation à l'accueil, nouveaux stationnements résidentialisés en service, accord sur les remplacements des équipements vétustes ... Ces dernières semaines, plusieurs chantiers aboutissent pour mieux répondre à vos attentes, pour mieux coller à vos besoins.**

Les objectifs et actions du nouveau projet d'établissement, « Coop' 2028 », se concrétisent bien depuis son adoption en début d'année.

Enquêtes OPS/SLS, mise en route de la période de chauffe : sur ces deux sujets, vos réclamations et questions sont nombreuses en ce mois de novembre. Pour vous apporter les réponses attendues, les différents services de la Coop' sont à votre service, vos interlocuteurs à votre écoute, n'hésitez pas à les contacter.

Malgré l'automne et la météo capricieuse, les animations au verger des Glycines, organisées à l'occasion d'Halloween, ont connu un grand succès.

Un enthousiasme qui renforce la détermination de poursuivre nos initiatives en faveur du développement urbain et social, en faveur du vivre-ensemble sur le territoire.

Un besoin de fraternité, de rassemblement, d'autant plus important dans une période de tension internationale, avec ses difficiles répercussions locales...

### L'ACCUEIL DU SIÈGE S'ÉTEND, EN APPLICATION DE « COOP' 2028 »

**Comme vous en avez été informé-es, les permanences d'accueil sans rendez-vous au siège de la Coop' sont élargies à 3 demi-journées par semaine depuis le 30 octobre dernier.**



En plus du mercredi matin, ce sont désormais les lundis après-midi et vendredis matin que vous pouvez venir au siège en cas de besoin. Une nouvelle organisation qui prévoit également un accueil téléphonique du lundi au vendredi (de 8h45 à 18h), avec saisie informatique de toutes vos réclamations pour améliorer leur traitement.

Des dispositions qui s'inscrivent dans le cadre du plan d'établissement Coop' 2028, au sein de l'orientation « Faire évoluer nos organisations et nos pratiques pour améliorer nos relations et le service rendu aux locataires ». Une nouvelle disposition qui fait partie des 45 actions à mettre en place d'ici 2028.



### OPS/SLS : DES CONTACTS POUR VOS ENQUÊTES

**Depuis plusieurs semaines, vous êtes invité-es à retourner les enquêtes dont vous avez été destinataires (OPS ou SLS en fonction des locataires).**

Et, comme vous en avez l'habitude, c'est un prestataire extérieur, la société INTERSA, qui nous accompagne dans cet exercice. Réceptions et traitements des enquêtes reçues, relances en cas de besoin, vous pouvez encore contacter la société (plateforme téléphonique gratuite au 0 800 941 648) en cas de questions, de SMS reçus alors que vous avez déjà transmis votre enquête (peut-être que celle-ci n'a pas encore été traitée, peut-être que votre dossier est incomplet...).

À partir de janvier, pour celles et ceux concerné-es par le supplément de loyer, des notifications individuelles seront établies. De même, des contacts personnels seront entrepris pour les ménages devant faire face à des surloyers conséquents.

**Des interrogations, des incompréhensions ? Les services de la Coop' restent à votre service pour répondre à vos questions (contactez votre gestionnaire locative). Vous avez perdu le support de l'enquête qui vous a été adressé ? Vous pouvez venir récupérer un formulaire vierge au siège.**

## ENTRETIEN DES LOGEMENTS : ACCORD SIGNÉ !

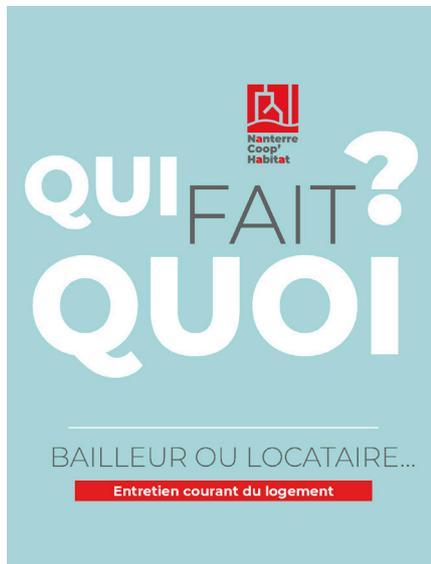
**Qui fait quoi ? Pour définir les entretiens qui relèvent du locataire ou du bailleur, c'est collectivement que les décisions sont prises.**

Le Conseil de Concertation Locative, regroupant représentant-es des locataires, services et administrateurs de la Coop', avait du pain sur la planche ces dernières semaines, avec l'entretien courant des logements sur la table des discussions.

Si cet entretien est encadré par la loi, à la Coop', c'est aussi par un accord collectif avec les représentant-es des locataires qu'est définie précisément cette répartition des rôles, pour bien partager ce qui est à la charge des résident-es ou de la Coop' en matière d'entretien locatif des logements et des annexes.

Et, au-delà du cadre réglementaire, une grille de vétusté, soumise à la concertation, a été établie pour lister avec précisions les équipements concernés, les durées de vie, les périodes sous franchise...

Pour vous éclairer sur cette répartition, la plaquette d'information « Qui fait quoi ? », dans les tuyaux depuis plusieurs mois, qui n'attendait plus que l'accord sur cette grille de vétusté, va pouvoir être finalisée et prochainement distribuée dans vos boîtes aux lettres.



## VERGER DES GLYCINES : BEAU SUCCÈS POUR L'ANIMATION HALLOWEEN

**Les habitant-es du Petit-Nanterre étaient nombreux-ses à participer aux différentes activités proposées lors d'un goûter festif, le 27 octobre dernier, dans le verger des Glycines.**

Décoration de citrouilles, concours de dessin, atelier permaculture, c'est un franc succès qui était au rendez-vous. Une chaleur humaine appréciable lors de cette initiative organisée par votre Coop', grâce au concours de la Régie de Quartiers de Nanterre, de l'association Zy'Va et de la mairie de Nanterre.

Et c'est bien le sens de cet espace collectif et participatif : rassembler, faire ensemble et contribuer à la vie du quartier. Pour celles et ceux qui souhaitent s'impliquer dans la gestion du verger, dans son entretien, dans l'organisation de rendez-vous festifs, pédagogiques et conviviaux, rejoignez le comité de vie du verger des Glycines : [vergerglycines@nanterre-coop-habitat.fr](mailto:vergerglycines@nanterre-coop-habitat.fr).



© H. Achour

## RÉSIDENTIALISATIONS : la sécurisation de vos parkings extérieurs s'étend

**Début décembre, trois nouveaux parkings se mettent en service, modernisés et sécurisés.**

A partir du 27 novembre, 64 emplacements seront en service pour les résident-es des 1, 5 et 7 Lilas, et 121 stationnements pour les locataires des 1, 5 et 7 Iris et du 3 Lilas.

Une mise en service de stationnements résidentialisés qui concernent également le parking Watford (pour les résident-es des 5 et 7 Watford).



Des travaux de résidentialisations qui se poursuivent au Petit-Nanterre (3-5 Jonquilles) pour l'année 2023.

Pour 2024, il a été proposé à la Commission Parking des résidentialisations au Mont-Valérien et au Petit-Nanterre, qui conduiraient à atteindre près de 90 % des stationnements extérieurs résidentialisés.

**Vous souhaitez réserver un emplacement extérieur ?  
Votre gardien-ne est à votre écoute.**

## CHAUFFAGE : en cas de besoin, votre gardien-ne reste votre premier contact

**Le chauffage a été mis en route le 00016 octobre dernier, pour votre confort dans vos logements.**

Déjà, après concertation avec les représentant-es des locataires, c'est la même règle que l'année précédente qui a été retenue, à savoir d'assurer une température de 20° dans vos logements (au lieu de 21°), ce qui permet une réduction de 7 % de consommations énergétiques. Une attention écologique nécessaire.

Et, comme c'est souvent le cas lors des remises en route, si vous avez des besoins pour que votre chauffage fonctionne au mieux, contactez votre gardien-ne. Avec l'appui des services concernés, les démarches nécessaires seront entreprises pour vous apporter le confort maximal dans vos logements.