

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



### EDITO

Durant le mois de février, nous avons eu la bonne surprise de voir être enfin nommé un ministre du Logement. Une désignation qui pouvait laisser penser que le Gouvernement se soucierait du logement HLM et de ses locataires.

La surprise s'est poursuivie avec la nomination d'un ministre qui avait proposé la fameuse loi anti squat et témoigné de son mépris pour la solidarité. C'est également la loi SRU, qui encadre et oblige les villes à s'engager en faveur du logement pour tou·tes en prévoyant 25 % de logements sociaux dans chaque commune, qui est même remise en cause par le Gouvernement.

Aux fortes attentes et aux besoins légitimes en termes de logement, c'est encore un autre choix qui est fait par l'État... La mobilisation se poursuivra donc pour tenter à nouveau d'inverser ce courant régressif pour des habitats solidaires et répondant aux besoins du plus grand nombre.

Et l'action continue au sein de la Coop' pour mieux vous accompagner.

Nouveau procédé pour les appels de charge, implications sur le territoire, attentions collectives dans les relations quotidiennes...

**Votre Coop' poursuit ses chantiers pour renforcer votre satisfaction.**

### ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023 : L'ANALYSE EST FAITE !

Comme vous en avez l'habitude tous les 3 ans, une enquête de satisfaction a été menée durant l'été 2023, pour mesurer votre appréciation de votre bailleur et des services proposés.

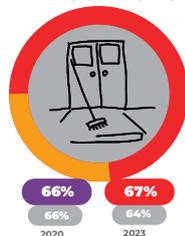


AORIF-ENQUÊTE 2023

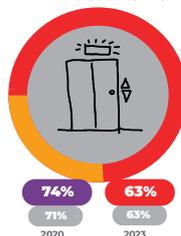
71%	NANTERRE 2023
72%	RÉGION 2023
73%	NANTERRE 2020
74%	RÉGION 2020

AORIF-ENQUÊTE 2020

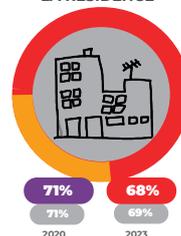
#### PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



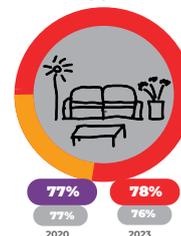
#### ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES



#### LA RÉSIDENCE



#### LE LOGEMENT



Conduite par l'institut de sondage INIT et l'AORIF, cette enquête, conduite auprès de 30 bailleurs, a sondé 10 % des locataires de la Coop'. Si votre appréciation générale diminue légèrement (71 % en 2023, 73 % en 2020), ce phénomène de baisse touche tous les organismes HLM consultés (72 % en 2023, 74 % en 2020).

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.**



### PROVISIONS DE CHARGES : DES NOUVEAUTÉS CETTE ANNÉE

**Depuis plusieurs mois, le service Charges a conduit un long travail minutieux pour vous proposer, à partir de cette année 2024, une nouvelle manière de procéder pour vos provisions de charges.**

La période des régularisations de charge est toujours difficile. Pour les locataires qui reçoivent des montants à s'acquitter, pour les services qui répondent systématiquement aux nombreuses questions qui leur sont posées. Et dans un contexte de crise énergétique et de flambée des prix, les interrogations se font plus importantes.

Pour remédier à cette situation, et principalement pour faire correspondre au mieux les provisions de charges avec les consommations réelles, c'est un nouveau procédé qui est désormais en vigueur, et ce par résidence, en actualisant vos provisions de charge.

Un déploiement progressif de cette nouvelle manière de faire aura lieu tout le long de l'année.

Quelles sont les charges concernées ?  
Quelles nouveautés dans les provisions de charges ?  
Qu'est-il prévu lors des régularisations ?

Lorsque votre résidence sera concernée par cette actualisation, vous serez destinataire d'un courrier explicatif. **Retrouvez dès à présent sur notre site internet l'actualité qui vous apporte les réponses sur ce sujet.**



## NAHEL EN MÉMOIRE : UNE FRESQUE POUR SE SOUVENIR ET PRÉPARER L'AVENIR

Vendredi 9 février était inaugurée la fresque collaborative, installée au 13, avenue Pablo Picasso, créée par des habitants du quartier.

Comme nous vous l'avons relaté dans notre dernier Cité Mag (janvier 2024), pour honorer la mémoire de Nahel, pour garder en mémoire cette tragique journée du 27 juin 2023 et aussi pour parler de demain, plusieurs habitants de l'avenue Pablo Picasso ont conçu une fresque artistique. Pour notre Coop', il était indispensable de soutenir ce projet, en accueillant cette fresque sur la façade de notre résidence du 129-135, avenue Pablo Picasso.

« Nanterre est fière de compter sur une telle vitalité citoyenne et artistique, pour porter collectivement le souvenir de nos Nanterriennes et Nanterriens partis trop tôt. Comme le dit le dicton : « Qui n'a pas de mémoire n'a pas d'avenir ». Grâce à vos engagements et votre création artistique, c'est vers un avenir éclairé que nous allons » a salué Hassan HMANI, président, lors de l'inauguration.

Retrouvez nos articles et vidéos sur ce beau projet mémoriel sur notre site internet (rubrique « Nos actualités »).



## LES ARTISTES DE CAMILLE HERMANGE À LA RENCONTRE DES SALARIÉ.ES DE LA COOP'

Mercredi 31 janvier, une rencontre-exposition a eu lieu au siège de la Coop' pour (re)découvrir toutes les œuvres des artistes de l'atelier créatif A92 de l'Esat Camille Hermange de Nanterre.

Après avoir fait découvrir les artistes et leurs créations dans la série de



vidéos publiées sur notre site internet, une rencontre-exposition s'est tenue entre les collaborateurs de notre Coop' et l'ensemble des membres de l'atelier A92. Illustrations des cartes de vœux 2024, œuvres supplémentaires des différents artistes, les échanges ont été riches à cette occasion.

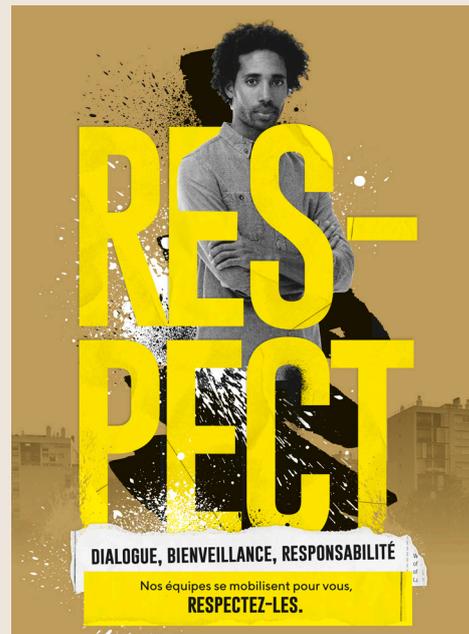
**Une exposition à retrouver dans le hall de notre siège jusqu'au 20 février.** Empreintes créole et exotique, univers fantastique, au-delà, nature colorée, mélange de figuratif et d'abstrait, aquarelle, jardin japonais, ambiance zen et autres univers artistiques...

**Une belle palette à découvrir !**

## LES PERSONNELS DE PROXIMITÉ ONT LE DROIT AU RESPECT

Gardien-nes, agent-es d'accueil, personnel de service ou responsables de secteur ... **Nombreux sont les personnels de la Coop' à être en première ligne dans les échanges avec les locataires. Il est important de rappeler que les règles de bienveillance à leur égard sont fondamentales.**

Quand certains bailleurs ont fait le choix d'éloigner les résident-es de leurs organismes, en privilégiant uniquement les réclamations numériques ou téléphoniques, votre Coop' a, au contraire, souhaité conserver des liens physiques et humains pour répondre à vos besoins.



Si le contexte de crise du logement tend forcément les relations entre les locataires et leur bailleur, que vos demandes nécessitent des interventions dans les meilleurs délais, la politesse et le respect demeurent élémentaires. Trop de crispations et de tensions rejaillissent à destination des agent-es.

Des agressions à leur encontre ont même été déplorées durant l'année 2023.

Comme l'énonce la campagne engagée par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), « Dialogue, bienveillance, responsabilité. Nos équipes se mobilisent pour vous, respectez-les ».

**Le respect, tou-tes concerné-es.**

## APL : VÉRIFIEZ VOS DROITS

**Nouvelle piqûre de rappel,** vous êtes nombreux-ses à ne pas solliciter les aides dont vous pouvez bénéficier. Pour faire valoir ces droits, effectuez vos démarches pour les APL : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1292>