



RAPPORT D'ACTIVITÉ **2022**

Sommaire

■ Édito	p.3
■ Le sens de nos métiers	p.4
■ Une gouvernance collégiale de la Coop'	p.6
■ L'équipe de Direction	p.6
■ Chiffres clés	p.7
■ Le patrimoine de la Coop'	p.8
■ Les habitant-es de la Coop'	p.8
■ Bilan des attributions 2022	p.9
Une année singulière	p.10
Un nouveau projet d'établissement	p.14
Une transition écologique bien engagée	p.18
Un rôle social indispensable	p.24
Une implication pour le cadre de vie	p.28
■ Un budget qui se resserre, un équilibre qui s'opère	p.34

Édito

L'année 2022 qui vient de s'écouler a été particulièrement notable pour le mouvement HLM et pour tou·tes nos locataires.

Au maintien du dispositif de Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), qui impute plus de 2 millions d'euros par an à notre budget, sont venues s'ajouter de nouvelles mesures pénalisantes. Les aides à la pierre continuent de diminuer comme peau de chagrin ; les impôts locaux augmentent sous l'effet des baisses de dotations des collectivités locales, avec une réévaluation onéreuse de la taxe foncière pour plus de 500 000 euros de charges supplémentaires ; l'augmentation du taux du livret A en août 2022 a conduit à la hausse de nos charges d'intérêts de plus de 800 000 euros en 2022.

À ces dépenses s'ajoutent également les incidences continues des aléas internationaux : conséquences de la pandémie mondiale, les surcoûts et difficultés d'acheminement ont encore eu un impact pour notre budget et pour la qualité des services apportés aux locataires, avec des frais liés à nos marchés qui ont augmenté, et des délais d'intervention rallongés faute de matériaux disponibles.

Et comme si ces coups durs ne suffisaient pas, la crise énergétique a traversé toute l'année, avec son lot de complications supplémentaires : explosion des tarifs de l'énergie, mobilisation pour être bien intégré au dispositif de soutien (bouclier tarifaire), difficultés pour certain-es locataires à recouvrir ces augmentations drastiques...

Face à tous ces éléments pénalisants, notre organisme n'est pas resté les bras croisés, bien au contraire.

Pour tracer les actions prioritaires qu'il nous faut conduire ces prochaines années, en réponse à ces nouveautés et changements de contexte, mais surtout pour continuer nos évolutions et le renforcement de la satisfaction de nos résident-es, nous avons défini, collectivement, étape par étape, un nouveau projet d'établissement, « Coop' 2028 ».



Face à la crise énergétique, nous avons anticipé, en lissant sur le temps ces augmentations de tarifs, en adoptant les usages adéquats, en poursuivant nos efforts pour la transition énergétique de notre patrimoine et donc la réduction de notre empreinte carbone.

Devant l'accroissement des problèmes économiques de nos locataires, nous avons réaffirmé notre engagement social, pour les accompagner au mieux dans cette période singulière.

Notre implication pour la qualité du cadre de vie et du développement territorial s'est poursuivie, notamment par des réorganisations internes adaptées, pour une meilleure articulation avec l'écosystème local, pour plus de réactivité dans les interventions et pour répondre aux besoins quotidiens de nos locataires.

Dans les logements comme sur les espaces extérieurs, au sein des résidences jusque dans les mobilisations sur le pavé, malgré un contexte bien singulier durant l'année 2022, notre Coop' a poursuivi son action quotidienne, durable et solidaire, grâce au concours total de l'ensemble de ses collaborateur-trices.

Le sens de nos métiers

Le « sens » de nos métiers n'émerge jamais autant que dans un climat de difficulté et d'appréhension... Afin de gérer les crises successives de ces dernières années et répondre aux nouveaux enjeux, de nombreux chantiers ont été conduits, notamment des créations de postes dans les domaines de la sûreté et de la maîtrise de l'occupation des logements. Objectif : une meilleure connaissance du quotidien de nos locataires, un accompagnement plus adapté et encore plus de réactivité.

Sûreté & Tranquillité résidentielle



« Je gère ce pôle depuis le 2 avril 2022 (création de poste). Notre objectif : améliorer la qualité de service, ainsi que le cadre de vie des habitant-es, notamment en matière de sûreté. Attention, je ne me substitue pas au service de droit commun, je suis seulement un appui. Mon périmètre concerne les abus de type incivilité, regroupement, deal (ou suspicion), rodéo urbain... Mais aussi l'identification de stationnements illégaux, ou même de locataires à la santé mentale défaillante.

J'évolue au cœur d'un large réseau de partenaires : internes (les gardien-nes, le Suivi social-Contentieux et autres services) et externes (la Ville, la Police et la Justice). Ce sont nos échanges réguliers et nos partages d'information qui permettent de réguler la "sûreté et la tranquillité résidentielles".

En outre, plus le temps passe, plus j'accumule les données. Tous ces éléments quantitatifs sont précieux, ce sont eux qui auront du poids auprès des hautes instances, qui permettront de faire avancer les choses. »

Christian VASSE
Référent sûreté

Parcours locatif



« Cela fait 15 ans que je travaille à la Coop'. Mon parcours m'a amenée à évoluer dans différents services, notamment en tant qu'assistante du chargé de logement ANRU ou au Suivi social - Contentieux. Ce qui m'a plu dans ces deux postes, c'est le contact avec les locataires. Pour l'un, je devais pratiquer des enquêtes sociales, connaître les besoins et souhaits des locataires, leur expliquer les règles et les limites des procédures... Pour l'autre, j'ai été confrontée aux personnes réfractaires, sous tension, qui nécessitaient un recadrage ou un accompagnement. Les rapports conflictuels ne me font pas peur.

Ce sont ces expériences qui m'ont menée ici, au parcours locatif depuis le 1^{er} janvier 2022. Mon rôle au sein de ce nouveau poste : travailler sur la partie CAL, c'est-à-dire étudier les demandes de mutation, les logements vacants, le relogement des personnes en situation de handicap, et enfin la partie EOL, la plus sensible, qui vise à contrôler les sous ou sur occupations des logements et y remédier.

Ainsi, à côté du caractère procédurier de mes missions, il y a un aspect psychologique qui nécessite une capacité à expliquer, rassurer, orienter, de manière à débloquer les situations en douceur. Cette dimension sociale, c'est elle qui a construit ma vocation. »

Annaële LUCAS
Gestionnaire

Finances



« La régularisation des charges nécessite de contrôler et analyser les dépenses d'entretien des résidences, et d'avoir un rôle d'alerte quand c'est nécessaire. Nous avons également un devoir d'anticipation pour éviter aux locataires d'être confrontés à des régularisations importantes.

Dernièrement, du fait de la crise énergétique, nous avons été amenés à augmenter les provisions, diminuer la température d'1°C, réduire le plus possible la période de chauffe et enfin assurer une campagne d'information auprès des locataires. Malgré tout ceci, nous avons subi une hausse significative des réclamations et mécontentements.

Pour limiter ces désagréments à l'avenir, nous tentons d'optimiser au maximum, avec l'appui du service Comptable et Informatique, le paramétrage de l'outil. Nos objectifs :

- Aboutir à une vision analytique des charges locatives ;
- Adapter les provisions au plus près des dépenses réelles ;
- Fournir un avis individuel de charge détaillé aux locataires ;
- Développer un observatoire reflétant le résultat des régularisations (ratio médian, moyenne, comparatif...).

Expliquer les résultats enregistrés, justifier nos actions, orienter les personnes en difficulté... Ces missions sont loin d'être aisées, en plus d'être chronophages, surtout quand on est confronté à autant de situations précaires. La stabilité et la sérénité des locataires, nous ne nous en rapprocherons qu'en optimisant nos modes de gestion ! »

Idris NEJJARI
Responsable des charges

DE NOUVEAUX ACCORDS COLLECTIFS

- Mise en place d'une prime d'intéressement
- Dispositions spécifiques à la fonction de gardien-ne



85/100
index égalité hommes/femmes



124
agents ont bénéficié d'une formation



190
salarié-es engagé-es au quotidien

IL N'Y A PAS D'AVENIR SANS HISTOIRE...

Avancer ensemble, c'est avant tout comprendre notre histoire commune et améliorer les choses en profitant des expériences du passé. Dans ce but, différents ouvrages circulent au sein de la Coop'.

DEMAIN DEMAIN

Laurent Maffre, scénariste et dessinateur, rappelle l'ère des habitats précaires à travers une BD dédiée au bidonville de la Folie, à Nanterre. Ce docufiction a été réalisé à partir des témoignages d'Algériens et de Marocains qui ont connu ces conditions de vie. Un retour aux sources qui change les regards sur aujourd'hui... et demain.

LA CITÉ DE MON PÈRE

Mehdi Charef, originaire de Nanterre et de Gennevilliers, raconte son enfance : de l'exil, en passant par les bidonvilles, jusqu'à la cité dont il a tant rêvé... En suivant les traces de son père, il rappelle toutes les grandes évolutions qui ont mené aux logements HLM.

CIAO VINCENT !

Debora Di Gilio, conteuse, écrivaine et artiste, a côtoyé une importante communauté d'italiens, arrivés à Nanterre à partir des années 1920. Dans cette BD, elle raconte le parcours d'un immigré italien en banlieue parisienne qui aura marqué Nanterre de son empreinte singulière.

“ Des lectures qui donnent du sens ”

Une gouvernance collégiale à la Coop'

Administrateurs issus de la ville, représentant.es du personnel, locataires élu.es, c'est une place pour tous les acteurs du territoire qui est prévue au sein du conseil d'administration de Nanterre Coop' Habitat.

<p>REPRÉSENTANT DE LA VILLE Hassan HMANI</p> <p>REPRÉSENTANT DE LA SEMNA Patrick JARRY</p> <p>ACTION LOGEMENT IMMOBILIER / SEQENS Pascal VAN LAETHEM (janv. - sept. 2022) Stéphane DAUPHIN (à partir d'oct. 2022)</p> <p>PERSONNALITÉS QUALIFIÉES Zahra BOUDJEMAÏ Lucie CHAMPENOIS Perrine COULTER Nicole CLEMENT-DION Didier DEBORD Patrick DE GALLARD Samia KASMI Christophe RIBAUT</p>	<p>REPRÉSENTANT·ES DES LOCATAIRES Jacques CAPET Joseph RIDOLFI Nadine VILLIN</p> <p>REPRÉSENTANT·ES DU CSE Jean-Claude BELLMANN Secrétaire du CSE Caroline FAUVIN membre permanent du CSE</p> <p>COMMISSAIRE AUX COMPTES Hélène KERMORGANT</p>
---	---

L'équipe de Direction

DIRECTRICE GÉNÉRALE Véronique MONGE	
<p>DIRECTION CONSTRUCTION & PATRIMOINE Johann BASLE</p> <p>DIRECTION FINANCES Arié CHETIOUI</p> <p>DIRECTION GESTION LOCATIVE Christelle BERAIL</p> <p>DIRECTION PROXIMITÉ & QUALITÉ DE SERVICE Alexandre LEISEROWICZ</p>	<p>DIRECTION RESSOURCES HUMAINES Cyrille CAUVIN</p> <p>SERVICE PRÉSIDENTE - COMMUNICATION Jonathan GILBERG</p> <p>SERVICE JURIDIQUE & ADMINISTRATIF Azhar FALA</p> <p>RÉFÉRENT SÛRETÉ - TRANQUILLITÉ Christian VASSE</p>

Chiffres clés

PREMIER BAILLEUR DE NANTERRE

 51 % des logements sociaux de la ville	 25 000 personnes logées	 11 116 appartements et pavillons	 302 logements en construction
---	--	---	--

UN PATRIMOINE À LA POINTE DE LA DURABILITÉ

 4,2 M€ consacrés aux travaux d'entretien courant	 5 M€ consacrés aux grands travaux	<p style="font-size: small;">DONT</p>  2,2 M€ de travaux d'économie d'énergie	 7 162 interventions de la régie
 0 le nombre de résidences classées F ou G	 2 écoquartiers au sein du patrimoine	 34 résidences dotées d'ENR (pour 2 303 logements)	

Le patrimoine de la Coop'



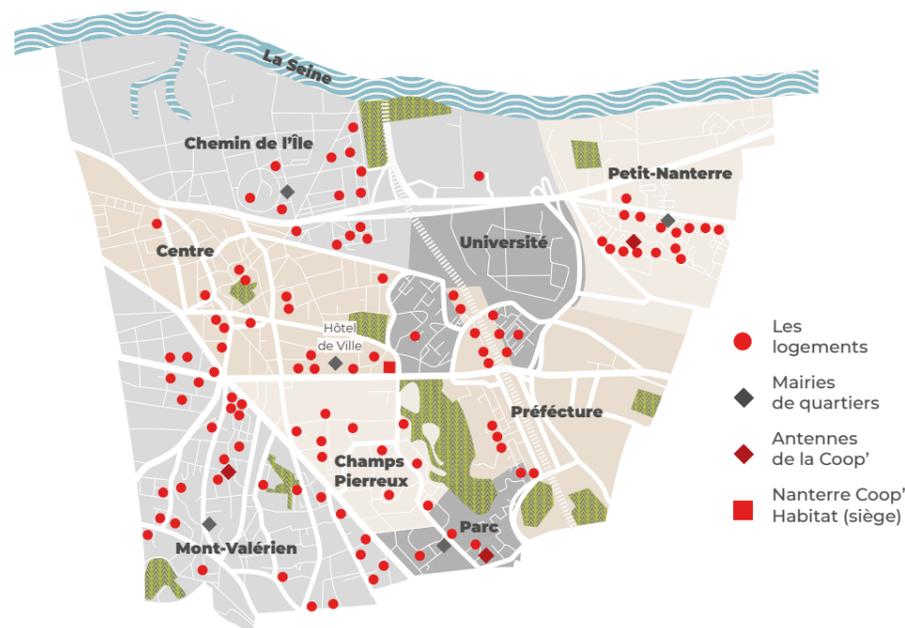
1er

baillieur social de la Ville de Nanterre



2e

plus grand bailleur local de la région Île-de-France



95

résidences

5 044

emplacements de parkings

2

nouvelles résidences livrées pour 18 nouveaux logements

4

nouvelles résidences programmées pour 66 logements futurs

Les habitant·es de la Coop'



Nous hébergeons près de

25 000 personnes

soit

1/4

des nanterrien·nes

28 %

de nos locataires ont plus de **65 ans** (seniors)

45 %

sont des ménages avec enfants

2,93 %

de nos locataires ont moins de **30 ans**

3 398

bénéficiaires de l'APL

156

bénéficiaires du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Bilan des attributions 2022



1 752

dossiers examinés (1443 en 2021)

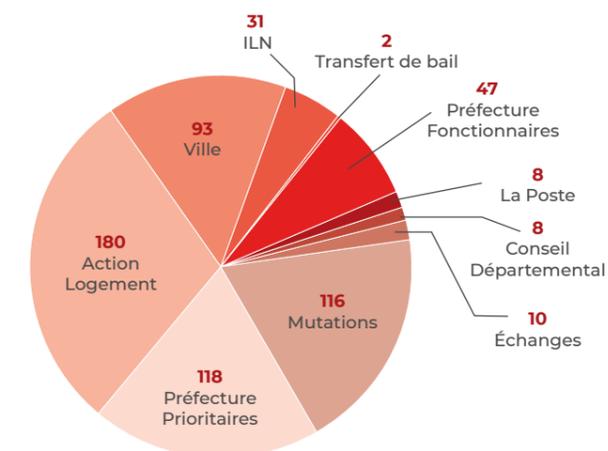
1 113

premières demandes

+639

mutations

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR RÉSERVATAIRE



613

attributions, dont 116 mutations

LES MUTATIONS



1 635

demandeurs de mutation au 31/12/2022

21

CALEOL pour l'année 2022

58 %

vers plus grands

26 %

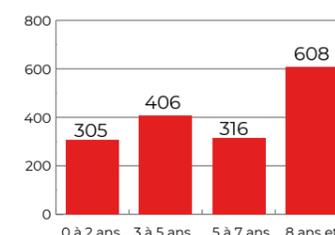
vers plus petits

16 %

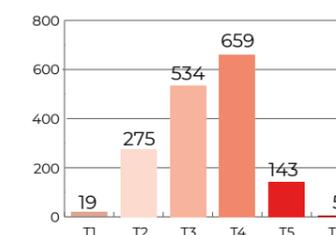
pour typologie identique

RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE LOGEMENTS

ANCIENNETÉ DES DEMANDEURS DE MUTATION 2022



DEMANDEURS DE MUTATION PAR TYPOLOGIE DE LOGEMENTS



4 %

de rotation sur l'année (pourcentage de logements qui se libèrent)

7

mutations prioritaires pour des ménages en situation de handicap

LES REFUS

855

refus par la CALEOL et les demandeurs de logements

26 %

soit 220 par la CALEOL (dossiers incomplets ou taux d'effort trop conséquent)

74 %

soit 635 par les demandeurs

“ Quelques logements concentrent un taux de refus très élevés : ainsi 44 logements mis en attribution en 2022 ont généré 237 refus. Le premier motif mis en avant est la localisation du logement. ”

UNE ANNÉE SINGULIÈRE



Raréfaction des aides de l'état, maintien de la Réduction du Loyer de Solidarité, impacts financiers des lois RE 2020 – Climat et Résilience... À ces éléments malheureusement habituels pour le mouvement HLM, l'année a été traversée par de nouveaux et nombreux coups durs, pour la Coop' comme pour l'ensemble des bailleurs sociaux.

Les conséquences de la pandémie mondiale se font toujours ressentir, en termes de matériaux, de coûts des acheminements et des matières premières. Et la guerre entre l'Ukraine et la Russie a continué de complexifier tous ces aspects.

La crise de l'énergie a bien évidemment marqué, durement, l'année écoulée. Explosion des prix, réévaluation des appels de charges pour lisser ces augmentations, difficultés pour les locataires à recouvrir les montants de leurs consommations, les crispations ont été fortes.

Enfin, nos finances ont été elles-aussi impactées en 2022. L'augmentation du taux du livret A, nécessaire pour les ménages en capacité d'épargner, est lourde pour les bailleurs sociaux, nos intérêts d'emprunts étant automatiquement indexés. C'est donc des charges d'intérêts qui explosent avec ces décisions.

Taxe foncière en hausse, désengagement continu de l'État, les conséquences budgétaires ont été particulièrement pesantes pour la Coop'. Et nos choix forcément contraints par ce contexte singulier.

Faire face aux crises

En plus de mesures nationales impactantes pour notre activité, les suites de la pandémie de Covid-19 et la guerre en Ukraine ont eu pour effet de déstabiliser les marchés d'approvisionnement, tant en termes de matériaux que d'énergie. Autant d'éléments nous ayant poussé·es à trouver de nouvelles voies d'adaptation sans perdre de vue la situation de nos locataires, comme la poursuite de nos missions.

MATÉRIAUX ET PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

CONFLIT RUSSO-UKRAINIEN

Alors que la pandémie avait déclenché une crise des matériaux de construction, les risques de pénuries et d'inflation de l'ensemble des coûts de production ont encore été renforcés par la guerre en Ukraine. Les matériaux étant indispensables à la poursuite des projets de réhabilitation, visant la pérennisation de notre patrimoine, les coûts des travaux sont impactés.

CRISE ÉNERGÉTIQUE

La crise économique, encore aggravée par les conséquences de la guerre en Ukraine, a provoqué de graves impacts sur les marchés de l'énergie. Pour protéger les ménages les plus modestes, le Gouvernement a décidé la mise en place d'un bouclier tarifaire, dont les HLM étaient dans un premier temps exclus. La Coop', avec le CCL, se sont donc rapidement mobilisé·es :

Pour anticiper :

- dès février 2022, revalorisation des provisions de charges de chauffage de +30 %
- régularisation sur 18 mois, permettant une base plus large de provisions pour couvrir les dépenses
- diminution de la température de chauffe de 1°C
- raccourcissement de la saison de chauffe

Pour que les locataires du logement social bénéficient du dispositif de soutien tarifaire :

- notre organisme, aux côtés de l'Union Sociale pour l'Habitat, a alerté les pouvoirs publics pour inverser la tendance.

DPE PLUS EXIGEANTS

Arrivants à échéance, le renouvellement des diagnostics de performances énergétiques a été engagé sur l'ensemble du patrimoine. Ils permettront de définir un programme de réhabilitation pluriannuel sur la base d'une réglementation de plus en plus exigeante. L'équation est difficile : dans un contexte économique et législatif contraint, la Coop' doit être garante de choix de performances énergétiques efficaces sur le long terme, sans alourdir le budget de nos locataires.

Pour y parvenir, nous devons tenir compte de l'existant et multiplier les solutions les plus adaptées aux logements ou à leurs quartiers : production d'eau chaude par récupération des calories des eaux grises ou par système Heliopac, géothermie, gaz vert... Toutes les solutions seront mobilisées.

MESURES LOCALES ET NATIONALES

REVALORISATION DU LIVRET A

Pour soutenir le pouvoir d'achat des citoyen·nes, l'État a revalorisé le taux du livret A en février et août 2022, le portant à 2% à cette échéance. Un point positif pour ses détenteurs, mais une nouvelle difficulté à affronter pour les organismes de logements sociaux comme Nanterre Coop' Habitat, dont les prêts auprès de la Banque des territoires sont indexés sur le livret A. Notre charge d'intérêt a donc augmenté de 25 %, impactant automatiquement nos capacités d'autofinancement.

Après une augmentation du taux à 3 % en février 2023, aucune nouvelle hausse n'est prévue pour ces prochains mois.

POURSUITE DE LA RLS

En 2018, l'État a mis en place la Réduction du loyer de solidarité (RLS), impactant chaque année nos finances d'environ 2,6 millions d'euros. Depuis 5 ans, plus de 10 millions d'euros ont été retirés de notre capacité à agir pour les locataires.

AUGMENTATION DE LA TAXE FONCIÈRE

Au niveau local, sous l'effet de la baisse des dotations pour les collectivités, et face aux dépenses supplémentaires, notamment liées à la crise de l'énergie, la conséquence a été une augmentation des impôts fonciers. Pour Nanterre Coop' Habitat, cela représente une hausse de 500 000 € (+10 %).



Résidence des Glycines



Mobilisation en faveur du logement social

POUVOIR D'ACHAT EN BERNE

INFLATION

Le pouvoir d'achat est au centre des préoccupations de nos locataires, et les effets de l'inflation se feront encore sentir en 2023. Pour 2022, une certaine stabilité du taux de recouvrement est à noter malgré le contexte économique défavorable. Certaines situations se compliquent avec un taux de recouvrement en baisse en fin d'année.

96,4%
en 2022

(96,6%)
en 2021

de taux de recouvrement

POUR DEMAIN

Pour les années qui viennent, nous devons franchir ce cap difficile de façon à pouvoir poursuivre nos missions en matière de :

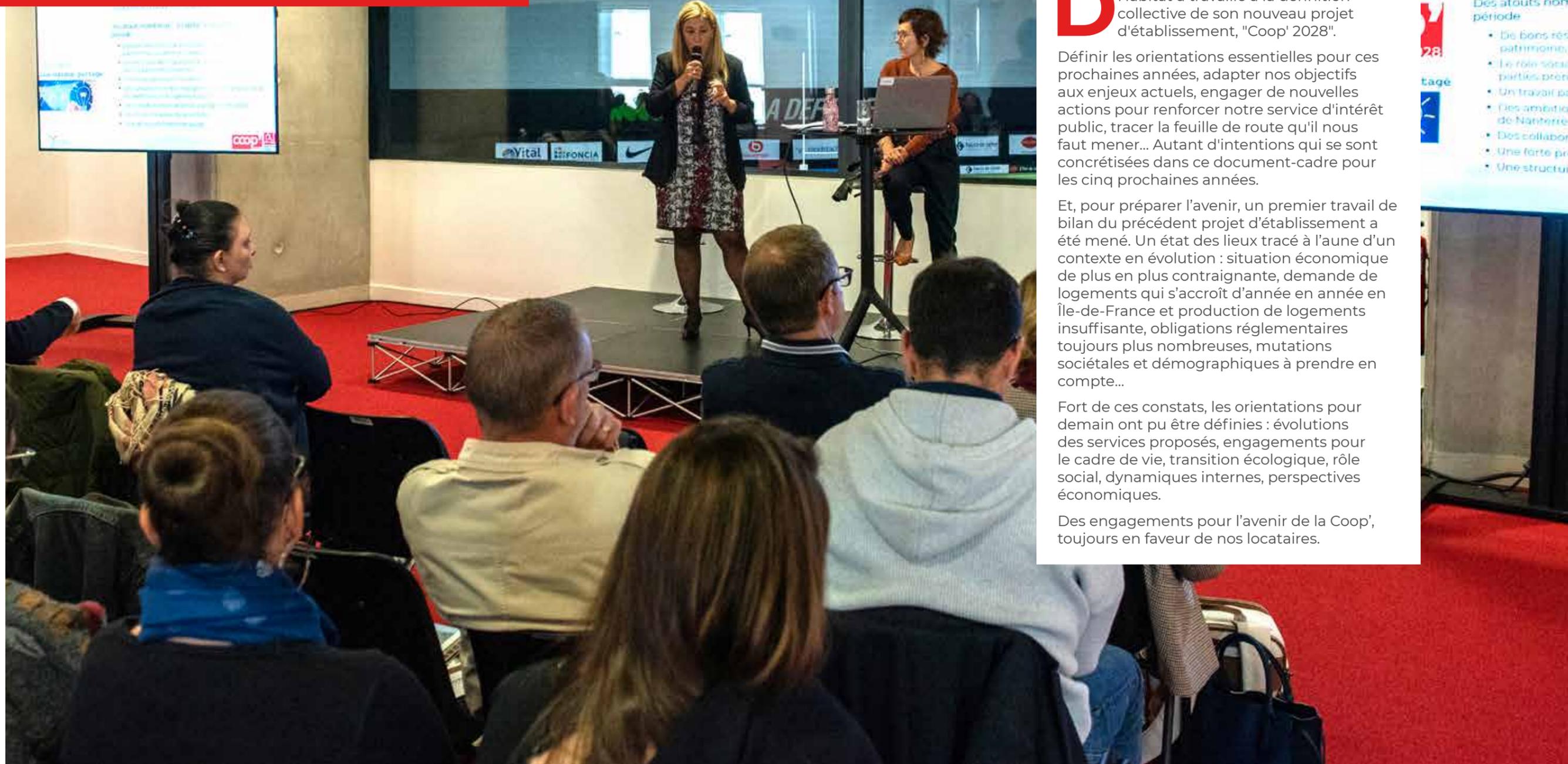
RÉHABILITATION ET D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE :

- Engagement d'une réflexion pour réussir à optimiser nos dépenses et créer un modèle permettant de maîtriser les coûts.
- Nouvelles négociations auprès de l'État pour faire valoir les particularités de certains projets et obtention de financements complémentaires de la part de l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain (ANRU) pour les quartiers prioritaires, comme la réhabilitation des tours Aillaud.

DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX PROGRAMMES :

- De nouveaux logements seront livrés en 2023 (environ 150). Ceux-ci, n'exigeant au départ pas d'entretien, viendront améliorer nos ressources.

UN NOUVEAU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



COOP' 2028, UN NOUVEAU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Durant l'année 2022, Nanterre Coop' Habitat a travaillé à la définition collective de son nouveau projet d'établissement, "Coop' 2028".

Définir les orientations essentielles 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 sont concrétisées dans ce document-cadre pour les cinq prochaines années.

Et, pour préparer l'avenir, un premier travail de bilan du précédent projet d'établissement a été mené. Un état des lieux tracé à l'aune d'un contexte en évolution : situation économique de plus en plus contraignante, demande de logements qui s'accroît d'année en année en Île-de-France et production de logements insuffisante, obligations réglementaires toujours plus nombreuses, mutations sociétales et démographiques à prendre en compte...

Fort de ces constats, les orientations pour demain ont pu être définies : évolutions des services proposés, engagements pour le cadre de vie, transition écologique, rôle social, dynamiques internes, perspectives économiques.

Des engagements pour l'avenir de la Coop', toujours en faveur de nos locataires.

RÉSULTATS DU DI

Des atouts nomb

- De bons résul
- Le rôle social
- Un travail part
- Des ambitions
- Des collaborat
- Une forte prés
- Une structure

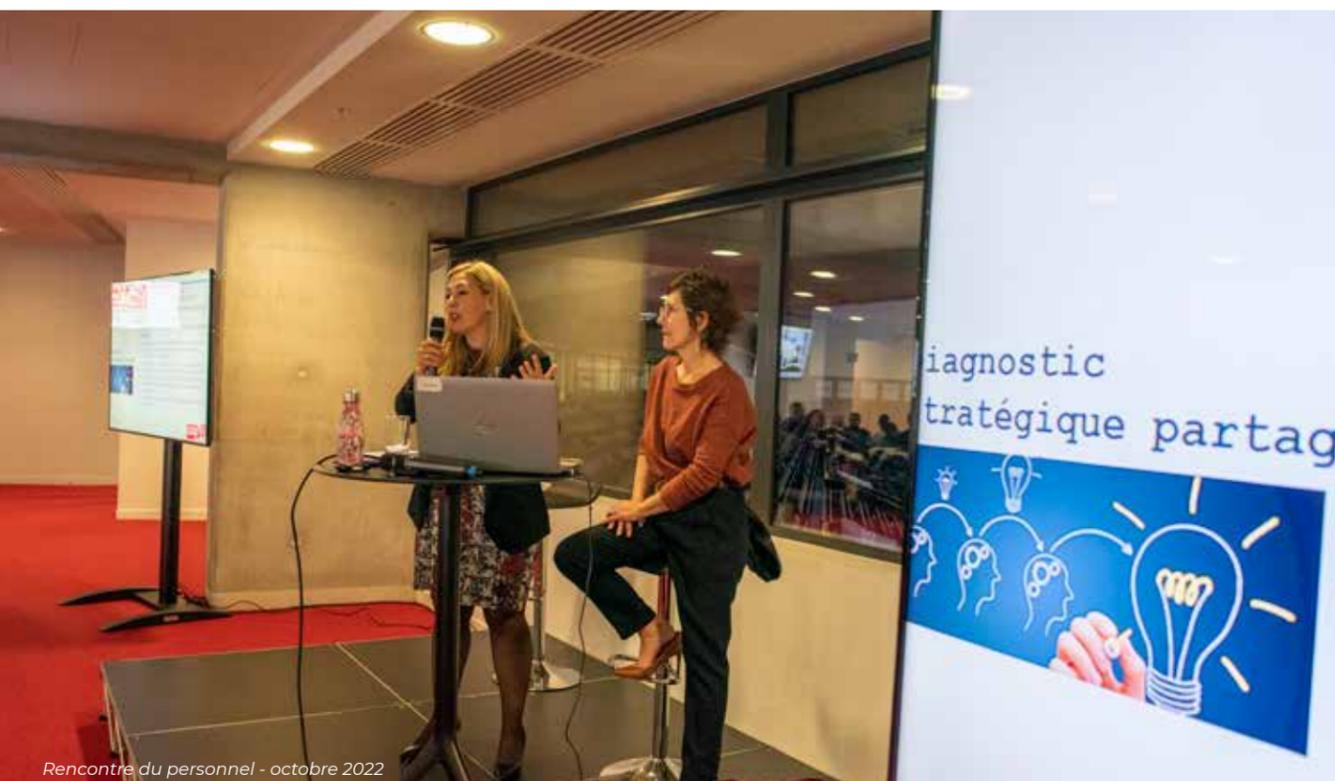


tagé



Un projet participatif à chaque étape

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 ».



Rencontre du personnel - octobre 2022

LES ÉTAPES CONDUITES :

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 pour 2023.

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 des 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.

LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE BILAN :

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, RLS, remontée des taux d'intérêt, inflation, impacts financiers des lois RE 2020, Climat et Résilience...
- Une demande de logements qui s'accroît d'année en année en IDF, et une production de logements insuffisante
- Des obligations réglementaires toujours plus nombreuses
- Des attentes des locataires en forte évolution : exigences / qualité de service rendu, outils digitaux, 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

77% des 131 actions du précédent projet d'établissement ont été réalisés ou engagés

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 :

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



Ateliers "Coop' 2028" - fin 2022

UNE TRANSITION ÉCOLOGIQUE BIEN ENGAGÉE

L'année 2022 a été particulièrement marquée par la crise énergétique. Augmentation des prix du gaz de plus de 300 %, revalorisation des tarifs de l'électricité, difficultés de paiement au moment des régularisations de charges... Ce contexte, particulièrement pesant pour les finances des locataires, nous oblige. En anticipant, par des réévaluations d'appels de charges pour lisser dans le temps la flambée des prix de l'énergie. En accélérant la transition écologique de notre patrimoine pour maîtriser les consommations des résidences.

La période a également été traversée, une fois encore, par une mesure, initialement prévue pour les ménages les plus modestes, injuste, qu'il nous a fallu corriger grâce à la mobilisation. Alors que le logement HLM n'était pas intégré au bouclier tarifaire décidé par le Gouvernement pour bloquer les prix de l'énergie, c'est à travers des revendications, collectives, avec l'ensemble du mouvement HLM, que nous avons obtenu que les résidences sociales soient bien prévues comme bénéficiaires de ce dispositif.

Un levier nécessaire, qui n'a pas pour autant freiné l'envolée continue des prix de l'électricité, du gaz, de l'eau... La réduction de nos consommations s'avère indispensable. Réhabilitations thermiques, recours aux énergies renouvelables, innovations dans les rénovations... De nombreuses expérimentations ont été conduites durant l'année 2022. Les premiers retours témoignent de la pertinence de nouvelles technologies utilisées pour réduire l'empreinte carbone de notre patrimoine.

Le patrimoine en pleine transition écologique

La crise du logement et les contraintes financières ont complexifié nos capacités pour construire et réhabiliter, sans pour autant changer nos orientations et convictions en la matière. C'est pourquoi, à Nanterre Coop' Habitat, la transition écologique se fraye un chemin entre les crises, donnant lieu à des projets de construction répondant aux dernières normes thermiques, à de grands programmes de rénovation, de réhabilitations...

DE NOUVELLES CONSTRUCTIONS MODERNES ET DURABLES

Malgré les retards de chantiers engendrés par la crise sanitaire et un contexte économique défavorable, quelques livraisons ont pu voir le jour :

LIVRAISON DE 2 PROGRAMMES :

- 4 logements (52 Elisée Reclus)
- 14 logements et 11 places de parking (Nadia Murad)

OBTENTION DES AGRÉMENTS POUR 3 PROGRAMMES :

- 11 logements (SOPIC)
- 11 logements (Chemin de Fer)
- 44 logements (SEFRI CIME)

À NOTER

Parmi les 18 logements livrés, 4 sont en maîtrise d'ouvrage directe, une façon de piloter globalement les constructions et de mieux répondre aux besoins identifiés sur le territoire de Nanterre.



Chaudière rénovée et optimisée

INVESTISSEMENTS POUR LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Pour répondre à nos engagements et faire face aux défis actuels, un programme de grands travaux sur l'entretien et la rénovation des logements a été mis en œuvre. Il s'est poursuivi en 2022 par diverses installations :

ÉTANCHÉITÉ

Réfection de l'étanchéité des résidences « 4 Chemins », « Berthelot » et « Lorilleux ».

CHAUFFERIE COLLECTIVE

Modernisation complète de la chaufferie collective à la résidence Zilina. Cette installation devrait permettre, à l'avenir, le raccordement d'autres résidences à celle-ci.

CALORIFUGEAGE

Travaux de calorifugeage sur 6 résidences : Les Vignes, Les Amandiers, République, Résistance, Triaire Chenevieux et Marseillaise.

Rénovation : décollage dans les tours nuages

Les tours Aillaud du Parc Sud constituent l'un des projets les plus emblématiques de la transition écologique à Nanterre. En 2022, les travaux s'engagent sur la tour pilote et ses 98 logements.

LES AVANCÉES DE 2022 :

Après une longue phase d'administratif et de négociations, les premiers travaux ont été engagés en 2022, suite à la notification des marchés pour les lots « menuiserie/isolation », « restructuration du hall » et « fluides ».

- En mars, lancement des études de façades.
- En juin, démarrage des travaux de plomberie liés à la production d'eau chaude sanitaire. Celle-ci sera désormais optimisée par la récupération des calories des eaux grises et grâce au changement de la ventilation. En boostant ainsi sa performance énergétique, elle devrait obtenir le label « BBC Effinergie Rénovation ».
- En décembre, ont démarré les études d'ATEX et la fabrication de prototypes de façades (de premiers essais ont été réalisés au CSTB début janvier 2023, et se poursuivent ces prochains mois).

FINANCEMENT

La rénovation des tours Aillaud, œuvres remarquables de l'architecte Émile Aillaud dans les années 1970, a intégré le *Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain* (NPNRU). La protection de l'héritage architectural allant de pair avec la réhabilitation thermique, les tours ont également obtenu des subventions via le volet *Projet d'Investissement d'Avenir* (PIA).

- Au regard des enjeux et des coûts résultant du caractère très spécifique et emblématique de cette réhabilitation, une demande de financements supplémentaires a été effectuée auprès de l'ANRU fin 2022 (accord obtenu en janvier 2023). Des demandes de financements auprès du conseil départemental et du FEDER sont toujours en cours d'instruction.

LES ENJEUX

La rénovation des façades des Tours Aillaud vise à améliorer l'isolation thermique et acoustique des bâtiments, réduisant ainsi la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre. Cela se traduit par des économies d'énergie pour les résident·es et une empreinte environnementale atténuée. Ajouté à cela, l'installation de systèmes intelligents pour la gestion de l'énergie et des fluides permettra d'optimiser les ressources.

De plus, la rénovation des façades contribue à l'amélioration de l'esthétique des bâtiments, en leur donnant une apparence plus moderne et attrayante.

Parce que ce projet de rénovation conjugue à la fois respect du patrimoine architectural, innovation artistique et solutions durables, il tend à faire des tours Aillaud un symbole de renouveau et de durabilité pour Nanterre.

JOLIOT-CURIE III SUIT LES PAS DES TOURS AILLAUD

Après la réhabilitation engagée dans les tours Aillaud, c'est au tour de la résidence Joliot-Curie III de se lancer dans un programme de rénovation d'ampleur.

Construite en 1969, ce complexe locatif a été régulièrement entretenu (remplacements des fenêtres et volets, pose de calorifugeages, modernisation électrique...). Mais les contextes économique et climatique poussent désormais la norme à un niveau bien supérieur.

- Fin d'année 2022, les locataires de la résidence ont été conviés à une réunion de présentation. Affaire à suivre !

La nouvelle résidence Nadia Murad



Espaces verts : une stratégie plus responsable



Place à la nature

La transition écologique se fait également au cœur des espaces verts, en adoptant un entretien plus responsable. Comment ? En choisissant des plantes favorisant la biodiversité, en évitant les produits chimiques, en limitant les trajets occasionnés par les multiples désherbages... Le nouveau marché d'entretien des espaces verts, enclenché en 2022, répond aux nouvelles exigences de la Coop'.

Les espaces verts de la Coop', c'est :

125 000 m²
de pelouse

7 200 m
de haies linéaires

36 000
massifs

2 600
arbres

“ La Nature reprend ses droits ! ”

BIODIVERSITÉ

Finies les méthodes d'entretien standardisées ! La nouvelle stratégie vise à adapter l'entretien des espaces verts en fonction des usages et situations, mais aussi des espèces évoluant dans le milieu.

De plus, les gazons à l'anglaise sont supprimés au profit de prairies fleuries : on replante, on laisse pousser (+5 à 10 % d'espaces enherbés transformés en espaces fleuris).

En privilégiant la considération écologique, les espaces verts deviennent de véritables refuges pour la biodiversité et contribuent à la création d'écosystèmes plus résilients.

DÉMARCHE « 0 PHYTO »

Finie le désherbage chimique ! Contrairement à beaucoup d'idées reçues, les méthodes alternatives ne sont pas plus onéreuses, seulement plus écologiques. Parmi elles, on compte le paillage, herbe coupée récupérée de la tonte, à disposer dans les zones de prolifération difficiles d'accès, comme aux pieds des arbustes.

MULCHING

Le mulching est une technique de jardinage qui consiste à recouvrir le sol avec une couche de matière organique, telle que des feuilles, de l'herbe coupée, de la paille ou des déchets de jardin, afin de protéger le sol et favoriser la croissance des plantes.

Le réemploi des déchets de broyage (ex. produits de la tonte), en épandage sur place, permet de maintenir l'unité de la terre, de la nourrir naturellement. En effet, l'herbe répandue va enrichir la pelouse « non coupée » comme un engrais.

NOUVELLE TAILLE

Dorénavant, les pelouses seront taillées plus haut (entre 10 et 15 cm). En effet, des tiges plus longues réduisent l'évaporation de l'eau du sol et donc des besoins en arrosage. Une bonne technique de préservation de l'eau. De plus, une pelouse plus haute a un système racinaire plus développé, ce qui renforce la structure du sol.

D'autre part, les arbustes seront taillés moins fréquemment, retrouvant ainsi un port plus naturel. Les espaces verts de la Coop' vont ainsi voir se développer des habitats plus favorables à la biodiversité, plus protégés, offrant des sites de nidification.

Enfin, ces partis pris sont évidemment propices aux économies d'énergie, donc bons pour la planète et pour le budget !



L'élagage en direct

Les « vertes » initiatives

Le déploiement de la nouvelle stratégie pour un jardinage écologique a été accompagné de diverses expérimentations durables. Sur un territoire aussi vaste que celui de Nanterre, les initiatives se multiplient, et la Coop' suit.



La biodiversité fleurit en mai

VERGER SEMI PARTAGÉ

Entre fin 2021 et 2022, la Coop' a créé, en partenariat avec la Ville, un verger semi partagé au Petit-Nanterre. À la place de la zone vide des Glycines (1 000 m²), c'est un joli verger composé d'une soixantaine d'arbres fruitiers qui se développe sous les fenêtres des habitant-es.

On y recense des poiriers, des pommiers, des pêchers, des amandiers, des abricotiers, des figuiers, des pruniers, des cerisiers, des groseilliers, et bien d'autres encore...

Cette initiative favorise à la fois le retour des oiseaux et le vivre ensemble. L'inauguration a eu lieu en septembre 2022, en présence du maire et des habitant-es !

MAI SANS TONTE

Une initiative remarquable a pris racine : le « mois de mai sans tonte ». Alors que les premiers rayons de soleil printaniers réchauffent l'atmosphère, plutôt que de sortir tondeuses et cisailles, l'heure est à la préservation de la nature.

En cette période de l'année, les fleurs éclosent et les insectes se mettent à l'ouvrage pour assurer la reproduction des plantes. Les abeilles, les papillons et autres pollinisateurs sont les acteurs essentiels de ce processus fondamental pour la biodiversité. En renonçant à la tonte pendant ce mois crucial, les habitant-es de Nanterre Coop' Habitat donnent une chance à ces insectes de remplir massivement leur rôle écologique.

Mais les insectes ne sont pas les seuls à bénéficier de cette initiative. En redonnant vie à ces petits habitants du règne animal, c'est toute la chaîne alimentaire qui retrouve son équilibre. En effet, les insectes sont une source de nourriture essentielle pour de nombreux animaux. En favorisant leur présence, la Coop' agit en faveur d'un écosystème harmonieux, où chaque être vivant trouve sa place.

POTAGER PARTAGÉ

L'initiative écoresponsable de ce potager partagé, composé de plantes aromatiques sur tables hautes, incarne parfaitement l'idée de cultiver la durabilité et la saveur. En combinant la convivialité, la protection de l'environnement et la promotion d'une alimentation saine, ce projet s'inscrit dans une démarche globale visant à préserver notre planète tout en éveillant les consciences sur les bienfaits de la nature.

Dans ce potager partagé, le choix des plantes aromatiques se base sur des critères de popularité,

de diversité et de facilité de culture. On y retrouve une large gamme d'herbes telles que le basilic, le romarin, la menthe, le persil, la coriandre, la ciboulette et bien d'autres encore. Ces plantes aromatiques ont été sélectionnées en fonction de leurs besoins en lumière, en eau et de leurs interactions bénéfiques les unes avec les autres.

Enfin, cette initiative encourage à se rassembler, à apprendre l'art du potager et à partager. C'est un environnement stimulant et éducatif !

UN RÔLE SOCIAL INDISPENSABLE

Marquées par le contexte écologique et inflationniste, les difficultés économiques et sociales de nos résident.es se sont accentuées.

Augmentations des tarifs de l'électricité, du gaz, de l'eau, flambée des prix de tous les jours, diminution des pouvoirs d'achat, les locataires des résidences HLM ont été particulièrement touché.es par ces aléas.

Pour la Coop', notre dimension sociale est primordiale. Et l'année écoulée n'a fait que renforcer notre ambition en la matière.

Accompagner les locataires face aux crises, leur apporter un soutien pour y faire face, être au plus près de leurs aléas quotidiens et connaître au mieux leurs réalités pour déclencher toutes les aides et dispositifs en vigueur, autant de missions que nous portons chaque jour.

Commission sociale pour trouver les réponses aux problèmes rencontrés, permanences pour convenir ensemble des outils et procédés à enclencher, assistantes sociales et familiales pour appuyer les démarches... Dans son organisation propre, dans son fonctionnement permanent, les outils, rendez-vous et démarches sont diverses pour remplir cette mission sociale.

La réaffirmation de cette considération solidaire s'est naturellement décuplée lors d'une année 2022 particulièrement impactante pour les pouvoirs d'achat.



Déployer nos convictions au cœur de nos actions

Depuis sa création en 1951, notre organisme a la volonté d'assurer un logement confortable et accessible à des populations d'origines et de catégories très diverses. Au-delà du logement, notre vocation est aussi de construire le vivre ensemble sur notre territoire. En 2022, face à un contexte économique tendu, les difficultés de nos locataires se sont accentuées. Plus que jamais, la Coop' réaffirme donc ses principes de solidarité dans sa vision globale, dans son organisation propre et dans l'accompagnement social de ses locataires.

PARCOURS LOCATIFS

Malgré un contexte tendu et alors que la crise du logement s'accroît, la Coop' réaffirme sa volonté de proposer un parcours locatif à ses résident-es. Chacun-e peut ainsi évoluer dans le parc social en disposant d'un logement adapté aux différents moments de sa vie à travers la nouvelle cotation pour les demandes de mutations mise en place au 1^{er} janvier 2022. Cette dernière permet plus de transparence pour les résident-es, une meilleure priorisation des dossiers (prenant mieux en compte les situations personnelles et l'état d'occupation des logements).

DIVERSITÉ SOCIALE

Au-delà du logement, notre rôle social est de construire la ville et le vivre ensemble. Nous sommes convaincu-es que la mixité sociale est un moyen pour combattre l'exclusion et la fracture sociale. De plus en plus, nos nouveaux logements s'insèrent donc aux programmes en accessions libres et privées, proposant la même architecture et les mêmes prestations, mais à loyers maîtrisés.

Didier Debord, vice-président de la Coop',
président de la Commission d'attributions



MAILLAGE DE PROXIMITÉ

ANTENNES

3 antennes de proximité nous permettent d'être constamment en relation avec les locataires, où ces derniers sont reçus par des conseiller-ères en économie sociale. L'objectif : déclencher des dispositifs d'accompagnement avant que la situation ne devienne critique ou proche du contentieux. Pour les années qui viennent, la Coop' souhaite renforcer ces antennes avec la présence accrue de gestionnaires locatifs dans les quartiers.

GARDIEN·NES

51 gardien·nes, logé·es sur place, assurent une présence au sein du quartier, connaissent parfaitement leur secteur et sont à l'écoute des locataires. À l'interface de nos services et des résidences, ils-elles occupent un poste clé. Ils-elles assurent notamment des missions multiples :

- Attention sur la tranquillité des résident-es
- Signalement en cas de problèmes de maintenance
- Accompagnement et orientation en cas de difficultés

RÉGIE OUVRIÈRE

La régie ouvrière permet d'assurer des prestations de maintenance et d'entretien directement et très rapidement. Comme les gardien·nes, elle constitue un lien entre les résident-es et la Coop' : en pénétrant dans les logements, les ouvrier-ères peuvent constater et alerter en cas de problèmes.

7 162
interventions
en 2022

DIALOGUE AVEC LES AMICALES DE LOCATAIRES

Les représentant-es des locataires et la Coop' travaillent collectivement pour :

- Continuer à améliorer les services aux locataires à moindre coût (accords assainissement, entretien...)
- Élaborer des solutions de gestion solidaire et partagée des charges locatives

4
réunions du
Conseil de
Concertation
Locative en
2022

ZOOM

DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

PERMANENCES

Assuré tous les 15 jours par Patrick de Gallard, administrateur et président de la commission sociale, ce dispositif est proposé aux locataires rencontrant des difficultés financières. L'objectif : trouver, ensemble, une solution (plans de remboursement, échéanciers) leur permettant d'honorer leurs loyers ou leurs factures de régularisation de charges. Un protocole d'accord est alors signé entre les parties. À noter que les résident-es sont automatiquement convoqué-es dès lors que deux loyers de retard sont constatés. « Depuis le Covid, certain-es locataires sont dans des situations encore plus fragiles, explique Patrick de Gallard. Ces permanences sont donc encore plus demandées. Nous souhaitons ainsi maintenir un lien de proximité et essayer, autant que possible, d'éviter une expulsion. »



80

Personnes reçues en permanences

669

échéanciers amiables réalisés en 2022

COMMISSION SOCIALE

Si toutefois les solutions proposées lors des permanences n'ont pas abouti, le dossier du locataire pourra être étudié en commission sociale. Organisée deux fois par an, cette instance - constituée d'administrateurs-rices, représentant-es des locataires - débat pour trouver de nouvelles solutions ou décider de l'envoi du dossier en procédure.



Patrick de Gallard, président de la commission sociale



UNE IMPLICATION POUR LE CADRE DE VIE



Nanterre Coop' Habitat, nos missions ne s'arrêtent pas aux portes du logement ou de la résidence.

Développement du territoire à travers les projets labellisés Agence Nationale du Renouvellement Urbain (ANRU), stationnements modernisés et sécurisés pour un cadre de vie amélioré, tranquillité résidentielle pour les locataires, initiatives en faveur du vivre ensemble et de l'animation dans les quartiers, partenariats avec les associations, chantiers éducatifs ou d'insertions, Fonds de Soutien aux Initiatives Locales... Les engagements concrets de la Coop' dans la vie locale sont nombreux et divers.

Des réorganisations structurelles ont été impulsées durant l'année 2022 pour réaffirmer ces objectifs et renforcer les liens avec l'ensemble des institutions opérant sur Nanterre.

Par ses actions quotidiennes, par ses convictions en faveur du territoire local, notre organisme est l'un des acteurs majeurs de l'écosystème nanterrien opérant sur la ville, en apportant sa pierre à l'édifice du développement d'un espace solidaire, mixte, durable.

Une qualité de cadre de vie indispensable pour la satisfaction optimale de nos résident-es.

Le confort des stationnements modernes et sécurisés

Face à une demande conséquente, une commission stationnement a été mise en place dès 2017 pour améliorer les parkings de la Coop'. Objectif : répondre aux besoins des usagers par une offre de stationnements pratiques, sécurisés et à des tarifs attractifs. 2022 a poursuivi ce programme de résidentialisation afin de faciliter au plus vite le quotidien des habitant-es.

En 2022



40%
des emplacements des parkings aériens ont été résidentialisés

Projet d'établissement :
70 % en 2025 / 90 % en 2028



2 235
emplacements parkings en vidéosurveillance,
par
163
caméras

PARKINGS ET ESPACES EXTÉRIEURS

En 2022, dans la continuité d'un programme bien engagé, Nanterre Coop' Habitat a réalisé des travaux de résidentialisation dans les quartiers suivants :

- **Pâquerettes** : résidentialisation des parkings aériens (2^e tranche)
- **Zilina** : résidentialisation du parking aérien au 2 allée des Erables
- **Lorilleux** : résidentialisation du parking aérien au 1/3 Watford
- **Greuze** : remplacement des deux portes d'accès véhicules au parking en ouvrage
- **Résidence Komarov** : création d'un emplacement deux roues sur le parking n°2



De la place pour tous les véhicules

La résidentialisation de l'ensemble des parkings du secteur du Petit-Nanterre s'est poursuivie en 2022. Il en a résulté une bonne commercialisation : un taux d'occupation proche de 100 % a rapidement été atteint.

INVESTISSEMENTS POUR LA MODERNISATION



Nouveau parking résidentialisé

Dans tous les parkings de la Coop', la résidentialisation des emplacements répond à des enjeux de confort et de sécurité. Parmi les nouvelles installations, on compte : des dispositifs de vidéo-surveillance, le contrôle d'accès, des marquages au sol, des clôtures...

Parmi les critères incontournables, on retrouve :

- Le nombre d'emplacements par rapport aux besoins des résidences
- La préservation des stationnements handicapés

Face aux difficultés, encore plus de réactivité

Recueillir les doléances des résident-es, remonter les informations aux services compétents, assurer un suivi efficace, accélérer la résolution des problèmes, tous ces engagements ont mené à de nouveaux investissements et une réorganisation en 2022 chez Nanterre Coop' Habitat.

DES RÉSEAUX PLUS SOLIDES, UNE COMMUNICATION PLUS FLUIDE

Gage de qualité de vie, la sécurité au sein des résidences est une préoccupation majeure de la Coop'. En témoigne le poste nouvellement créé, occupé par Christian VASSE, en tant que « référent Sûreté – Tranquillité résidentielle » (voir p. 4).

QUELLES PROBLÉMATIQUES ?

- Troubles de voisinage (ex. nuisance sonore, mécanique sauvage...)
- Problèmes de stationnements gênants (ex. véhicules ventouses, épaves...)
- Atteintes aux biens et aux personnes (ex. vandalisme, détérioration...)



La médiation nomade aux cœurs des quartiers

UNE MISSION À DOUBLE SENS :

■ **Vers l'externe** : le service a largement travaillé en 2022 à la mise en place d'un réseau solide (prise de contact avec les différentes instances, participation aux réunions...), de manière à s'imposer dans l'écosystème nanterrien et renforcer les relations partenariales avec la Police Nationale, la Justice (dont le parquet pour la délinquance des mineurs), les Médiateurs et Conciliateurs de Justice, mais aussi avec les partenaires en charge de la Santé Mentale et Psychologique ou autres entités du type CLSPD (Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance).

Objectifs : communiquer rapidement les différentes problématiques aux autorités compétentes, suivre les différentes affaires et actions engagées et contribuer ainsi à des solutions plus rapides.

■ **Vers l'interne** : le service s'est attelé toute l'année à mettre en place des rencontres trimestrielles avec ses collaborateurs-trices de la Proximité, notamment les gardien-nes, afin de faire le point sur les diverses problématiques et leur communiquer les mesures entreprises et actions en cours.

Objectifs : une organisation interne simplifiée, des réponses plus concrètes et plus rapides, une vraie reconnaissance et prise en considération des difficultés rencontrées par les gardien-nes.

UNE GESTION DES RÉCLAMATIONS « DÉMATÉRIALISÉE »

La mise en place du BRM est une révolution pour les gardien-nes de la Coop'. Cet outil informatique est dédié à la gestion des réclamations (centralisation, suivi, traçabilité). Il permet de gagner en rigueur et réactivité, de manière à faciliter le travail des gardien-nes et, en même temps, d'apporter une meilleure réponse aux résident-es.

- En 2022, il a été testé sur l'antenne du Petit-Nanterre. Un succès !
- En 2023, son développement est attendu sur les autres antennes, pour une appropriation générale.

Des outils plus modernes : en complément de cette plateforme, les gardien-nes disposent désormais d'outils modernes tels qu'une tablette, un smartphone et une boîte de messagerie professionnelle.



3 909 réclamations traitées numériquement
(88 % traitées et clôturées en - de 15 jours ; 91 % dans un délai inférieur à 1 mois)

Des équipements aux normes et de qualité

À Nanterre Coop' Habitat, prendre soin du patrimoine est un travail continu pour répondre aux besoins quotidiens des locataires. L'entretien implique la mise en conformité, la réparation, le remplacement du matériel, mais aussi la réfection des locaux et une veille au confort d'utilisation des nombreux équipements collectifs.



Des aires de jeux en toutes saisons

AIRES DE JEUX

Avec le concours de la Ville, les aires de jeux se sont développées à Nanterre Coop' Habitat en 2022. Comme toujours, un entretien méticuleux et régulier, assuré par la Coop', est essentiel afin de garantir la sécurité et la tranquillité dans tous ces espaces pour enfants.

Les missions comprennent le nettoyage et le petit entretien (ex. ramassage des déchets, propreté des équipements...), tandis que les gros travaux sont l'affaire de la Ville.

À la Coop' néanmoins de signaler lorsque des pièces sont défectueuses ou endommagées pour éviter tout risque d'accident.

DISPOSITIF « JE SUIS BIEN DANS MON LOGEMENT »



Adaptation au vieillissement dans une salle de bain

Cette année, la procédure a évolué pour recentrer le projet sur les situations prioritaires, liées au handicap et au vieillissement.

Les travaux, définis avec un ergothérapeute, sont :

- En salle de bain : baignoire en douche, avec barre de maintien, sol antidérapant, siège de douche, accès lavabo

- WC : hauteur ajustée, barre de maintien

- Passage aux volets électriques

44 aménagements de logements ont été menés grâce à une enveloppe de 150 000 € dédiée au dispositif, dont 23 461,42 € de subvention

LE LIVRET « QUI FAIT QUOI »

D'avantage de transparence pour favoriser l'harmonie au sein de la Coop', c'est tout l'intérêt de ce livret d'information, réalisé avec l'appui des représentant-es des locataires.

La stratégie : rappeler aux résident-es, via un document officiel et visuel, les charges et obligations qui leur incombent, celles du bailleur, de manière à favoriser la bonne compréhension sur la répartition des rôles.

Un DSU propice au « vivre ensemble »

Des locataires heureux-ses dans leur territoire, ce sont des locataires soutenu-es, impliqué-es, solidaires, voire moteurs d'initiatives de quartier. Afin d'appuyer cette belle énergie qui réside à Nanterre Coop' Habitat, une mission DSU (Développement Social et Urbain) a été créée en 2020. Elle continue ses missions en faveur du lien social, de la valorisation des quartiers, toujours avec dynamisme et créativité.

FSIL : 4 INITIATIVES RETENUES POUR 2022

Le « Fonds de soutien aux initiatives locales » a financé 4 projets portés par les amicales de quartiers :

- Un **verger** a été créé, sur un terrain de la résidence Élisée Reclus, grâce à une convention tripartite entre Nanterre Coop' Habitat, la Ville et l'association Reclus.
- Un **vide-greniers** a eu lieu dans le quartier du Parc, le 25 septembre 2022, en collaboration avec l'association CNL de Watford.

- Un **mur musical** a été composé à partir d'instruments, classés par sonorité et positionnés sur des palettes. Un projet de sensibilisation à l'art, réalisé avec le collectif des habitant-es des Champs s'en Melles, ainsi que les enfants du quartier.
- Une **boîte à dons** a été installée à l'initiative de l'amicale de locataires, les échanges entre habitant-es peuvent se faire à la résidence Jean Moulin.

LES CHANTIERS 2022 DU DSU

Chaque année, une sélection de chantiers, qui répondent aux valeurs de Nanterre Coop' Habitat, voient le jour : les chantiers éducatifs*, mis en œuvre pour soutenir les jeunes et les impliquer dans le bon développement de leur quartier, et les chantiers liés à l'insertion professionnelle**, permettant le financement de travaux manuels effectués par des résident-es en difficulté. Plus qu'une aide ponctuelle, ces prestations visent à leur fournir une expérience, voire une formation, afin de les relancer sur le marché du travail.

LES CHANTIERS ÉDUCATIFS

Petit-Nanterre, Chemin de l'île, Parc

- La sensibilisation des résident-es :

- Au tri sélectif
- À la question des rongeurs
- Aux éco-gestes
- À la lutte contre les punaises de lit
- À la gestion des déchets

Chemin de l'île

- La réparation (auto/vélo) : pour acquérir plus d'autonomie dans l'entretien de son moyen de transport et réviser les bases de la sécurité routière

Petit-Nanterre

- Le jardinage : plantation d'arbres fruitiers dans le nouveau verger partagé des Glycines

Centre / Chemin de l'île

- Soirée nocturne : une animation qui rassemble (buvette et barbecue)

Petit-Nanterre

- Entretien : nettoyage et peinture d'un porche

Parc

- Mimi Champi : à l'entrée du local dédié à la culture des champignons (vente en circuit court sur Nanterre), nettoyage, ponçage et peinture du plafond, avec réalisation d'une fresque graff



Le verger des Glycines

CHANTIERS D'INSERTION

Petit-Nanterre

- Arrosage manuel des arbres plantés, mise en route du système d'arrosage

Au Centre / Chemin de l'île

- Distribution dans les boîtes aux lettres de 1 070 revues l'Épopée

- Surnettoyage en pied d'immeuble sur les espaces verts et sur les 3 parkings extérieurs

- Tout ce qu'on veut – KHTA (buffet et service pour l'inauguration du projet)

- Clôture jardin partagé

- Remplacement des sols

- Nettoyage extérieur des halls

Mont Valérien

- Réalisation d'une fresque

* Réalisés avec le GAO (insertion des jeunes) et le club des Quatre Chemins (prévention, solidarité, lutte contre les exclusions)

** Réalisé avec la Régie des Quartiers de Nanterre, association dédiée à la lutte contre l'exclusion via des projets d'insertion professionnelle

Un budget qui se resserre, un équilibre qui s'opère

2022 illustre une continuité significative d'un budget largement impacté par un contexte socio-économique difficile. Avec la mise en place de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité), après les dépenses imprévues des dernières années, liées au Covid, puis aux coûts de l'énergie, puis à l'inflation, la régulation naturelle veut que les charges courantes soient, par répercussion, mises à contribution. Malgré la gestion rigoureuse et l'anticipation, le budget se tend sous l'effet des contraintes.

FORTE AUGMENTATION DES CHARGES COURANTES

■ Hausse des prix de l'énergie

Si l'indice de référence du coût de l'énergie a été multiplié par 4, il a finalement été limité à 2 pour nos résidences, le bouclier tarifaire ayant été étendu aux organismes HLM. Un coup de force des bailleurs qui se sont mobilisés !

L'inévitable surcoût avait conduit à la revalorisation des acomptes de provision de charge (+30 %). Mais pour adoucir la facture finale, la période de régulation a été recalée sur l'année civile (vs d'octobre à mai). Objectif : 18 mois de vision pour seulement 1 campagne de chauffe et 3 mois d'acompte de provision de charges.

■ Augmentation du livret A

Le contexte inflationniste a poussé le gouvernement à procéder, par deux fois, à une revalorisation du taux du livret A :

■ 1^{er} février 2022 : passage du taux du livret A de 0,5 % à 1 %

■ 1^{er} août 2022 : passage du taux du livret A de 1 % à 2 %

99 % de notre dette étant indexé sur le livret A, notre charge d'intérêt a augmenté à hauteur de 800 000 € (soit +25 %). Une hausse qui se répercutera automatiquement sur nos capacités d'autofinancement.

■ Hausse de la taxe foncière

Pour pallier les surcoûts énergétiques ou ceux de l'inflation, les ponctions ont atteint la taxe foncière. Chez Nanterre Coop' Habitat, on compte une augmentation de 500 000 € (soit +10 %). Une décision qui sera sans nul doute reconduite en 2023.

DES FONDATIONS SOLIDES

Malgré les augmentations successives, la Coop' parvient à faire face, notamment à travers un niveau d'investissement maintenu et des politiques de ressources humaines stables.

18

logements livrés en 2022, dont 4 en MOD (Maîtrise d'Ouvrage Directe).

Un chiffre bien éloigné du quota 2021, mais qui ne doit pas occulter toutes les opérations et suivis de chantiers qui porteront largement leurs fruits dans le prochain exercice.

De plus, les nouveaux logements en Maîtrise d'Ouvrage Directe permettent d'apporter des réponses sur mesure aux besoins des Nanterrien-nes.

5M€

L'enveloppe dédiée aux investissements 2022 est à peu près similaire aux années précédentes.

12,7 %

Le taux d'autofinancement reste élevé malgré les multiples charges auxquelles la Coop' a dû faire face. Il joue un rôle significatif dans la poursuite de la stratégie d'évolution et d'agrandissement du parc immobilier.

96,86 %

Le taux de recouvrement des créances de l'exercice est satisfaisant. Une vigilance reste importante au regard du contexte de difficultés économiques et sociales.

L'AUGMENTATION DES LOYERS

Le conseil d'administration suit l'IRL (Indice de Référence des Loyers) pour arbitrer l'évolution des loyers, soit une augmentation de + 0,42 % au 1^{er} janvier 2022 (une recette de + 210 000 €). Un produit qui reste en-deçà de l'augmentation des charges, avec un impact direct sur l'autofinancement.

PERSPECTIVES 2023

La « réadaptation » aura encore été le maître-mot de la gestion budgétaire en 2022 et l'année 2023 n'augure pas de changements significatifs. En témoignent les hausses du taux du livret A et de la taxe foncière qui tendent à se poursuivre, ainsi que le budget dédié à la nouvelle réglementation amiante (formations, refonte des modes opératoires, nouveaux équipements...) qui devrait prendre effet en 2023.

Toutefois, il émerge peu à peu une baisse des prix de l'énergie. S'en suivra la renégociation des contrats et la très attendue baisse des coûts.

L'heure est donc encore à la vigilance, avec une chasse ouverte aux dépenses superflues, doublée d'un contrôle renforcé. Tous ces efforts sont mis en œuvre pour passer cette période transitoire. 2023 aura son lot de difficultés, mais l'on peut espérer une stabilité, voire une décrue, à l'horizon 2024.

Synthèse des comptes d'exploitation 2022

Intitulé	Montant en euros	
	Dépenses	Récettes
Achats	11 445 962	
Services extérieurs	20 466 122	
Autres services extérieurs	3 208 788	
Impôts, Taxes et V. assimilés	8 370 413	
Frais de personnel	9 550 108	
Autres charges de gestion courante	295 150	
Charges financières	4 168 228	
Charges exceptionnelles	1 784 214	
Amortissements et provisions	14 698 868	
Produits des activités		73 647 577
Productions immobilisées		6 424
Subventions d'exploitation		258 431
Autres produits de gestion courante		370 054
Produits financiers		428 935
Produits exceptionnels		5 894 628
Reprise sur amortissements et provisions		1 273 000
Transfert de charges financières		31 436
TOTAL GÉNÉRAL	73 987 853	81 910 486
RÉSULTAT (EXCÉDENT BRUT)		7 922 633

Capacité
d'autofinancement
17 134 072 €

Montant libre après
remboursement des
emprunts
6 639 739 €

Hausse des loyers
2022
3,50%

% des recettes
d'exploitation
provenant de
l'activité de gestion
locative
99,1%



www.nanterre-coop-habitat.fr

Nanterre Coop' Habitat

Tél. : 01 47 25 66 66
mail : siege@nanterre-coop-habitat.fr