



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2024

SOMMAIRE

Édito	p.3
Notre Coop' en 2024	p.4
Gouvernance et équipe de direction.....	p.6
Chiffres clés, patrimoine, habitant·es	p.8
Le sens de nos métiers	p.11
Bilan des attributions	p.14
Contexte 2024	p.16
Au plus près	p.22
Architecture en mutation	p.28
Moteur du territoire	p.34
Acteur de la vie locale	p.38
Nos finances.....	p.42

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

Conception-Rédaction

et Réalisation : Jmlc / Service Communication de
Nanterre Coop' Habitat

Crédits photos :

Nanterre Coop' Habitat - Olivier Perrot

Impression : Public Imprim - LNI

ÉDITO

Durant l'année écoulée, notre Coop' a poursuivi ses actions et multiples chantiers, avec la satisfaction de nos locataires comme ligne de mire constante.

Bien sûr, comme depuis trop longtemps, c'est par l'effort, la rigueur et le sérieux que nous pouvons accomplir nos missions d'intérêt général, car le contexte difficile pour le logement HLM et ses résident-es se poursuit encore.

Aux difficultés économiques nées du désengagement continu de l'Etat, à la crise énergétique qui se poursuit et pèse lourdement sur les finances des ménages, sont venus s'ajouter de nouveaux éléments.

Déjà, la problématique spécifique des ascenseurs nous a particulièrement impactée. Les liens complexes avec les ascensoristes, qui touchent l'ensemble des bailleurs sociaux en France, ont entaché la qualité de services rendus aux locataires. Par nos interventions immédiates, par la pression opérée auprès de notre prestataire, nous avons su accélérer les interventions attendues ; et, nous avons pensé les autres services à déployer en appui des locataires immobilisés.

Autour de ce sujet, nous avons porté une attention particulière à donner les bonnes informations à nos locataires. Prévenir, communiquer, être transparent, autant d'obligations que nous avons renforcées durant l'année.

Car à l'image du traitement des réclamations qui nous sont faites, c'est par cette transparence, sans omettre les difficultés que nous rencontrons et nos interventions, que nous pouvons renforcer les liens de confiance avec les résident-es.

C'est en étant au plus près de nos locataires que nous pouvons agir. En connaissant au mieux leurs réalités, en les accompagnant aux bons moments, en étant dans une proximité constante, nous sommes à l'écoute et en meilleure réactivité face aux besoins qui s'expriment.

C'est le sens des différentes réorganisations et divers chantiers internes qui ont eu lieu cette année.

Décentralisation de certaines directions au sein des quartiers, déploiement de matériel numérique pour nos équipes de proximité, dématérialisation des démarches des locataires avec la mise en place d'outils numériques, nouveaux services plus avantageux pour les habitant-es, refonte de nos logiciels pour les charges locatives, renforcement de l'information pour mieux

guider et orienter nos locataires... Les actions ont été nombreuses, dans le respect de notre projet d'établissement « Coop' 2028 », pour sacraliser nos valeurs de solidarité, d'écoute, de proximité.

Toutes ces nouveautés sont venues s'ajouter à nos activités régulières, que nous avons poursuivies.

Entretien de nos résidences, rénovation et modernisation de notre patrimoine, poursuite de la transition énergétique, engagement actif en faveur du cadre de vie et du bon développement du territoire... Cette année, encore et toujours, Nanterre Coop' Habitat s'est employée à poursuivre ses missions d'intérêt général, en continuant de proposer une offre de logements mixtes, durables, en œuvrant activement pour le vivre-ensemble sur le territoire.

Et c'est toujours par le sérieux, en veillant à la pérennité financière de notre Coop', en étant rigoureux et responsable dans l'exercice de nos activités que nous avons œuvré.

Grâce à l'implication quotidienne de l'ensemble des équipes de notre organisme, en allant même au-delà de nos seules missions de bailleur, par la réflexion perpétuelle pour penser les évolutions nécessaires, par la bonne prise en compte des attentes qui s'expriment à travers les échanges et la concertation de tous les jours, **nous pouvons être fier-es et satisfait-es de l'année 2024 passée, toujours au service des locataires.**



Johann BASLE,
Directeur général
(à gauche) et
Hassan HMANI,
Président (à droite)
de Nanterre Coop'
Habitat





NOTRE COOP' EN 2024

Comme tout bailleur social, Nanterre Coop' Habitat s'appuie sur une organisation complète, de ses équipes comme de ses administrateurs, en prévoyant la bonne place de tou·tes dans les différentes instances décisionnaires.

Et c'est par la connaissance précise de son patrimoine, des ménages qui y vivent, des attributions qui sont faites annuellement, que nous pouvons agir avec la qualité requise et attendue par nos résident·es.

Composition du conseil d'administration et de l'équipe de direction, changements notables de l'année, chiffres clés sur tous les pans de notre activité, explications sur les différents corps de métier qui composent notre Coop'...

La fiche d'identité précise de notre établissement vous est présentée dans ce premier chapitre de notre Rapport d'activité.



UNE GOUVERNANCE PARTAGÉE DE LA COOP'

Le Conseil d'administration (CA) de Nanterre Coop' Habitat est composé d'une diversité de femmes et d'hommes qui mettent leurs expériences, leurs compétences, leurs connaissances de la ville et de ses quartiers au service de notre organisme.

Par cette composition plurielle, c'est un atout réel pour défendre les enjeux de proximité, de solidarité et d'ancrage local. Suite aux dernières élections professionnelles, désormais, quatre représentant·es des salarié·es assistent également au CA.

REPRÉSENTANT DE LA VILLE

Hassan HMANI - PRÉSIDENT

MAIRE/REPRÉSENTANT SEMNA

Patrick JARRY (janvier-octobre 2024)
Raphaël ADAM (à partir du 15 mai 2024)

ACTION LOGEMENT IMMOBILIER / SEQENS

Stéphane DAUPHIN (janvier-mai 2024)
Marion OESCHLI (à partir de décembre 2024)

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

Zahra BOUDJEMAÏ
Lucie CHAMPENOIS
Perrine COULTER
Nicole CLEMENT-DION
Didier DEBORD - VICE-PRÉSIDENT
Patrick DE GALLARD
Samia KASMI
Christophe RIBAUT

REPRÉSENTANT·ES DES LOCATAIRES

Anne-Claire FERREIRA
Joseph RIDOLFI
Nadine VILLIN

REPRÉSENTANT·ES DU CSE

Jean-Claude BELLMANN
Philippe BOUCHER
Frédéric FAUSTIN
Caroline FAUVIN

COMMISSAIRE AUX COMPTES

Christian BANDE

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

DIRECTION GÉNÉRALE

Véronique MONGE (janvier-octobre 2024)
Johann BASLE (à partir du 25 octobre 2024)

DIRECTION PROXIMITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

Thierry TAHAR

DIRECTION GESTION LOCATIVE

Christelle BERAÏL

DIRECTION CONSTRUCTION ET PATRIMOINE

Johann BASLE

DIRECTION RESSOURCES HUMAINES

Cyrille CAUVIN / Isabelle BERTIN-COLLET

DIRECTION FINANCES

Arié CHETIOUI

SERVICE PRÉSIDENTE ET COMMUNICATION

Jonathan GILBERG

SERVICE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

Sofiane SEGHOIR

RÉFÉRENT SÛRETÉ ET TRANQUILLITÉ

Christian VASSE





PREMIER BAILLEUR DE NANTERRE

51 %

DES
LOGEMENTS SOCIAUX
DE LA VILLE

25 000

PERSONNES
LOGÉES

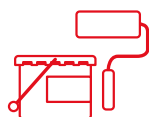
96

RÉSIDENCES

504

NOUVELLES ENTRÉES
DANS LE
PATRIMOINE

ENTRETIEN DURABILITÉ



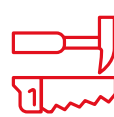
4,296 M€

CONSCRÉS
AUX TRAVAUX
D'ENTRETIEN COURANT



4 M€

CONSCRÉS
AUX
GRANDS TRAVAUX



4 844

INTERVENTIONS
DE LA RÉGIE



1,463 M€

MONTANT DES DÉPENSES
SUITE ÉTAT DES LIEUX
(SOIT 2 787,47€ / LOGEMENT)



1,9 M€

DE TRAVAUX
D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE



1 000

LOGEMENTS EN EAU CHAUDE
SANITAIRE PRODUITE PAR
ÉNERGIES RENOUVELABLES
PLUS DE 1500 LOGEMENTS
SUPPLÉMENTAIRES À COURT TERME

FINANCES

2

AGRÉMENTS
POUR DE NOUVELLES
RÉSIDENCES

2,613 M€

MONTANT DE LA RÉDUCTION
DE LOYER DE SOLIDARITÉ
(SOIT 13,819 M€ DEPUIS SON
INSTAURATION EN 2018)

1,190 M€

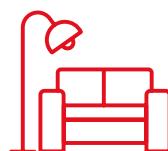
AUGMENTATION
DES CHARGES
D'EMPRUNT

LE PATRIMOINE DE LA COOP'



1^{er}

BAILLEUR SOCIAL
DE LA VILLE
DE NANTERRE



11 134

LOGEMENTS



5 456

EMPLACEMENTS
DE PARKINGS



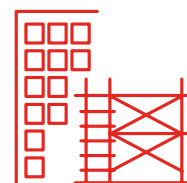
53 %

DES LOGEMENTS
EN QUARTIERS
POLITIQUE DE LA VILLE



2

NOUVELLES RÉSIDENCES
EN 2024 POUR **22** NOUVEAUX
LOGEMENTS



2

NOUVELLES RÉSIDENCES
PROGRAMMÉES EN 2025 POUR
87 LOGEMENTS FUTURS



LES HABITANT·ES DE LA COOP'



NOUS HÉBERGEONS PRÈS DE
25 000
PERSONNES

SOIT
1/4

DES NANTERRIEN·NES

15,1 %

DE NOS LOCATAIRES
ONT PLUS DE
65 ANS

50 %

SONT
DES MÉNAGES
AVEC ENFANTS

21,5 %

DE
FAMILLES
MONOPARENTALES

5 392

BÉNÉFICIAIRES
DE L'APL

95

LOCATAIRES
ONT BÉNÉFICIÉ D'UN FSL

8 054

MÉNAGES
EN PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

1 077

ÉCHÉANCIERS
MIS EN PLACE

506

PLANS D'APUREMENTS
FORCÉS

12

PERMANENCES SOCIALES
SE SONT TENUES

106 LOCATAIRES CONVOQUÉS
20 LOCATAIRES REÇUS



DES FONCTIONS ESSENTIELLES **SACRALISÉES**

À Nanterre Coop' Habitat, quand d'autres bailleurs font le choix d'externaliser de nombreux services, nous restons convaincus et attachés à garder en notre sein des corps de métier indispensables pour le quotidien des locataires. À l'éloignement choisi par certain-es, c'est la proximité et la réaffirmation de fonctions essentielles qui ont été retenues !

Déjà, le réseau conséquent de gardien·nes constitue un élément majeur à noter. Logé·es au cœur de notre patrimoine locatif, premiers interlocuteurs pour les résident·es, ces 51 agent·es sont au contact permanent pour enregistrer et traiter au mieux les réclamations qui leur sont adressées.

Aussi, notre Coop' est fière de compter en son sein une Régie ouvrière, qui regroupe des salarié·es-artistes de qualité, compétent·es pour intervenir au plus vite et solutionner les besoins de nos locataires.

En conservant ces métiers singuliers trop souvent disparus chez de nombreux organismes HLM, Nanterre Coop' Habitat fait le choix de les sacraliser, avec la satisfaction des locataires comme objectif.



Houria BEN HAJ HASSINE,
Gardiennne chez Nanterre Coop' Habitat

« J'aime mon métier »

Houria BEN HAJ HASSINE, salariée de Nanterre Coop' Habitat depuis 2019, est gardienne aux Provinces Françaises, une cité historique de Nanterre dans un quartier qui a fait l'objet d'un projet de renouvellement urbain et social de grande ampleur. Arrivée à Nanterre à l'âge d'un an, elle connaît la ville comme sa poche ainsi que tou·tes les habitant·es du quartier, faisant attention à chacun d'eux, en particulier les personnes fragiles. « *J'aime mon métier car j'apprécie de rendre service* » explique celle qui rend régulièrement visite aux personnes âgées et n'hésite pas si besoin à faire pour elles quelques courses en dehors de son temps de travail.

LES GARDIEN·NES DE NANTERRE COOP' HABITAT

L'ESPRIT DE SERVICE

À l'image de Houria BEN HAJ HASSINE, les gardien·nes de Nanterre Coop' Habitat assurent un service apprécié des locataires. Leurs missions sont variées : contrôle quotidien des halls d'immeubles, des caves et des appartements vacants, vérification hebdomadaire des prestations de nettoyage et de gestion des ordures ménagères, remplacement d'ampoules défectueuses dans les parties communes, distribution des quittances de loyer... Leurs activités se conjuguent au pluriel avec, en guise de fil rouge, une proximité de tous les instants avec les locataires. « *À la moindre question ou problématique, les résident·es nous sollicitent à notre loge où lorsqu'ils nous croisent* » expliquent ces acteurs du quotidien qui apprécient le contact et l'entretiennent par des échanges réguliers. Les gardien·nes vivent au sein même des quartiers, ce qui leur permet de tout connaître de l'environnement où ils travaillent. Premiers interlocuteurs des locataires, ces femmes et ces hommes participent à la préservation du patrimoine, alertant le responsable de secteur en prévision d'une intervention de la régie ouvrière à la moindre vitre cassée. Une proximité rassurante de tous les instants, y compris le week-end, grâce à un système d'astreinte. Chez Nanterre Coop' Habitat, l'esprit de service ne s'arrête jamais !

REPÈRES 2024

51

GARDIEN·NES

218

NOMBRE DE LOGEMENTS GÉRÉS PAR
GARDIEN·NE

LA RÉGIE OUVRIÈRE

LES TRAVAUX MADE IN NANTERRE COOP' HABITAT

Née en même temps que l'Office Public de Nanterre en 1951, la régie ouvrière a toujours fait partie intégrante de la vie de Nanterre Coop' Habitat, assurant l'entretien, la maintenance et les petits travaux de son parc locatif afin de garantir un cadre de vie de qualité aux habitants. Ce service enregistre 5 000 interventions par an environ. La régie compte au total 18 ouvriers couvrant un large champ de compétences (électricité, plomberie, serrurerie, menuiserie, etc.), mais faisant aussi preuve de polyvalence pour couvrir une grande partie des besoins du quotidien, exception faite des interventions qui exigent un matériel très particulier ou une habilitation spécifique. Le service s'appuie en outre sur un responsable adjoint, une secrétaire et un magasinier qui gère un stock permanent de 2 000 articles.

CONFIANCE, RÉACTIVITÉ ET PRIX

La régie ouvrière est utile pour assurer en interne des interventions dans les logements, pour une réactivité optimale. Elle participe également au bon fonctionnement des parties communes et répond aux attentes des locataires pour des travaux pris en charge par la Coop'. Ce service répond aussi aux sollicitations des résident·es pour des prestations qui sont à leur charge : remplacement d'une



Les responsables
de la Régie
ouvrière :
Brigitte HOYEZ,
Jean-François
CAMPOS et Dylan
DUTREUIL

« Les locataires font appel à nous car ils nous font confiance, connaissent nos tarifs solidaires et savent que nous réagissons très vite en cas d'urgence »

serrure de boîte aux lettres ou d'un badge d'accès, réparation d'une porte de placard cassée, etc. Ces derniers ont tendance à faire appel à la régie ouvrière plutôt qu'à des prestataires privés car ils ont confiance en ce service, savent qu'ils réagissent très vite en cas d'urgence et qu'ils sont moins chers grâce à ses tarifs solidaires. La régie ouvrière illustre par l'exemple les atouts du modèle coopératif de Nanterre Coop' Habitat.

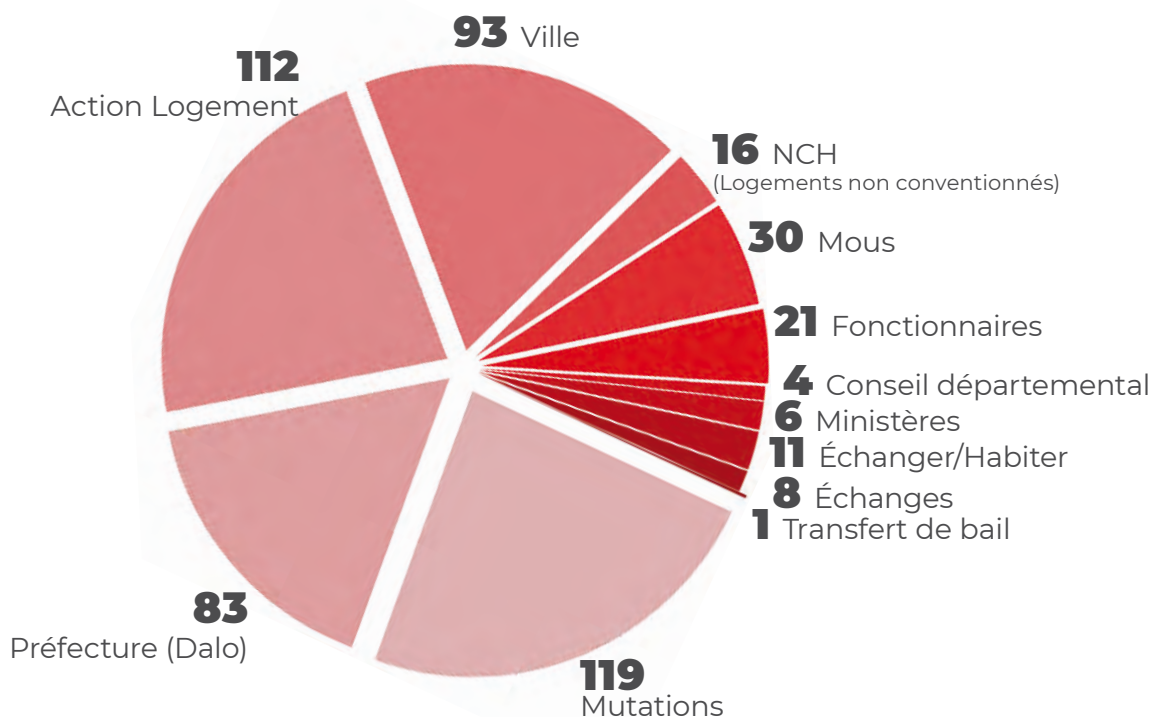


COMMENT ÇA MARCHE ?

La régie fonctionne par bons de commande délivrés par les responsables de secteurs. Ces derniers s'appuient sur leurs observations ou sur les remontées des gardien·nes sollicité·es par les locataires. Ces bons de commande sont ensuite contrôlés par le responsable de la régie, son adjoint et sa secrétaire, puis attribués aux techniciens selon leur spécialité, via un planning journalier remis quotidiennement.

BILAN DES ATTRIBUTIONS 2024

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR RÉSERVATAIRE



LES REFUS

889

REFUS EN 2024



21% soit **189**

PAR LA CALEOL

(DOSSIERS INCOMPLETS OU TAUX D'EFFORT TROP CONSÉQUENT)



79% soit **700**

PAR LES DEMANDEURS



REPÈRES 2024

1613

DOSSIERS EXAMINÉS
(1591 EN 2023)
(1752 EN 2022)

504

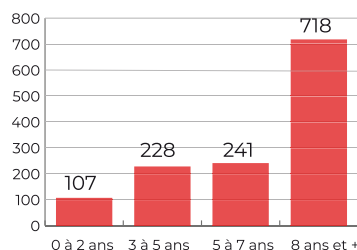
LOGEMENTS ATTRIBUÉS
(525 EN 2023)
DONT 119 MUTATIONS
(88 EN 2023)

21

CALEOL
POUR L'ANNÉE 2024

LES MUTATIONS

ANCIENNETÉ
DES DEMANDEURS
DE MUTATION
2024



3,56 %
(3,82% en 2023)

**TAUX DE ROTATION
SUR L'ANNÉE**
(POURCENTAGE DE LOGEMENTS
QUI SE LIBÈRENT)

1,15 %
(1,64% en 2023)

TAUX DE VACANCE

ROTATION DES LOGEMENTS : LE BÂT BLESSE !

Le taux de rotation des logements en 2024 est de 3,56 % contre 3,82 % en 2023, 4 % en 2022 et 5,17 % en 2021. Dans le même temps, le nombre de demandes de mutation – notamment pour bénéficier d'un logement plus grand – augmente. Des données qui confirment une tension en la matière que la gestion en flux pourrait permettre d'améliorer.

Depuis 2022, Nanterre Coop' Habitat a mis en place un barème de cotation pour chaque demande qui ne prend plus seulement en compte l'ancienneté. Les personnes en situation de handicap et les femmes victimes de violences conjugales font partie des critères majorés pris en compte dans le calcul final.

LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DE LA GESTION DE FLUX



Annaële LUCAS,
responsable Pôle Attribution et Parcours Locatif

« Réactivité dans l'attribution des logements, plus grande transparence, meilleure mixité sociale... La gestion en flux constitue un outil précieux pour la CALEOL au service du logement social à Nanterre »

L'année 2024 marque pour Nanterre Coop' Habitat le début de la mise en œuvre opérationnelle de la gestion en flux et non plus en stock comme précédemment. Celle-ci place le bailleur en position de responsable de l'allocation des logements aux réservataires et des équilibres de peuplement.

Qu'est-ce que cela change ? Cette modification fluidifie le processus d'attribution des logements et permet une meilleure adéquation entre l'offre et la demande. Concrètement, à la libération d'un logement, il appartient désormais à la Coop' de décider s'il oriente le logement vers un réservataire et lequel, ou bien s'il le flèche pour une mutation interne ou un relogement. À cet effet, Nanterre Coop' Habitat a établi des conventions bilatérales avec les réservataires sur le territoire de Nanterre.

Au 31 décembre 2024, les conventions ont été signées avec l'État, Action Logement Services, le Ministère de la Justice, et la Ville de Nanterre. Celles avec le Département des Hauts-de-Seine et la Région Île-de-France sont en cours de signature.





CONTEXTE 2024

Si notre Coop' poursuit inlassablement et avec certitude ses actions en faveur du logement pour toutes et tous, au sein d'une ville engagée activement pour développer une offre diverse d'habitat, nous rencontrons encore cette année des spécificités et problématiques à dépasser.

Le contexte économique reste dur, pour notre structure comme pour les familles qui habitent dans nos résidences. Face aux baisses de moyens et aux mesures qui impactent notre budget, nous n'avons pas d'autres choix que de trouver de nouvelles recettes, en agissant malgré nous sur les loyers.

Un contexte difficile qui renforce notre détermination à agir. Déjà, sur nos propres faiblesses, nous avons conscience des besoins et des actions à entreprendre pour s'améliorer. Problématique des ascenseurs et de l'efficacité des prestataires, réponses et informations vis-à-vis de nos résident-es... Ces sujets ont fait l'objet d'une attention particulière durant l'année 2024.

Départs de collaborateurs confirmés, arrivées de nouveaux salarié-es nécessitant un temps d'appropriation et de prise en main, changement au sein de la Direction générale... Les évolutions internes, avec un turn-over significatif au sein des équipes, ont ainsi eu une incidence, et ont aussi conduit à revivifier les équipes.

Au sein de notre Coop', dans le respect de nos engagements et orientations définies dans notre projet d'établissement « Coop' 2028 », comme dans notre groupement « Cap Habitat », sous le contrôle pointu de l'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS), Nanterre Coop' Habitat s'est évertuée à avancer durant l'année 2024.

CAP HABITAT

UNE ANNÉE DE PRÉSIDENTENCE DU CONSEIL DE SURVEILLANCE



Hassan HMANI,
Président de Nanterre Coop' Habitat

« À Nanterre Coop' Habitat, la solidarité, la proximité et l'accompagnement social constituent des objectifs quotidiens, que nous partageons pleinement avec nos partenaires de CAP Habitat, unis pour défendre une même conception du logement HLM. »

FOCUS

QUEL EST LE RÔLE DU CONSEIL DE SURVEILLANCE ?

Composée de 2 représentant-es par organisme associé (12 au total), de 3 représentant-es des locataires, de 2 représentant-es de collectivités et d'un-e représentant-e des salarié-es, cette instance politique exerce le contrôle permanent de la gestion de la SAC. À ce titre, il veille à ce que l'activité de CAP Habitat corresponde aux grandes orientations fixées par le pacte des associés et le projet d'entreprise.

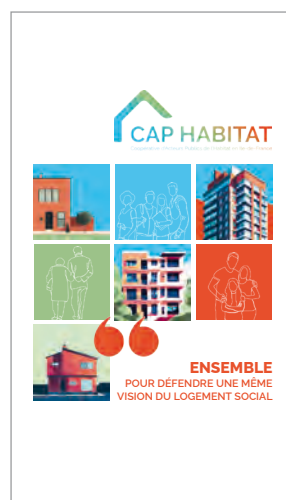
Après l'adhésion en 2021 à notre groupement de la Société Anonyme de Coordination (SAC) CAP Habitat aux côtés des bailleurs Coop' Ivry Habitat, Gennevilliers Habitat, IDF Habitat, Colombes Habitat Public et Malakoff Habitat, Hassan HMANI a assuré en 2024 la présidence de son Conseil de Surveillance.

En plus des compétences obligatoires mises en œuvre, ce dernier a porté durant cette année de présidence de l'instance politique des valeurs qui lui sont chères : la défense du modèle solidaire et humaniste ; l'opposition à l'extrême-droite lors des dernières législatives ; le déploiement d'outils de communication pour rendre visible notre groupement ; la mise en réseau pour offrir des logements aux locataires victimes de violences domestiques... Et c'est durant cette période que la SAC a été auditionnée par l'ANCOLS.

POURQUOI LA CRÉATION DE LA SAC CAP HABITAT ?

En 2018, la loi ÉLAN obligeait les bailleurs sociaux à se regrouper en un seul établissement, fixant un seuil minimal de 12 000 logements à atteindre par organisme. Afin de continuer à conduire une politique de logement pour

tou-tes, six organismes de logement social de la région parisienne, unis autour de valeurs communes, attachés à défendre la proximité et la solidarité comme leitmotiv de leurs actions, soucieux d'agir sur leur territoire, ont fait le choix de se regrouper au sein d'une société de coordination (SAC).



RESSOURCES HUMAINES

GÉRER LES NOMBREUX DÉPARTS ET ARRIVÉES

En 2024, Nanterre Coop' Habitat a fait face à une quarantaine de départs pour des raisons diverses : démission, fin de CDD, retraite... Toutes les strates de l'entreprise ont été concernées, y compris la direction générale avec la nomination de Johann BASLE en octobre et la direction des ressources Humaines avec l'arrivée de Isabelle BERTIN-COLLET en novembre.

Notre organisme a donc procédé à de nombreux recrutements sur la même période, soit 27 salarié-es en CDI et 16 en CDD. Si la direction a lissé les effets de ce turn-over en cherchant à pallier les absences, elle s'est évertuée à sélectionner des profils partageant les valeurs de l'établissement : humanisme, bienveillance, sens des responsabilités, esprit de service... Avec en toile de fond l'envie aux nouvelles collaboratrices et collaborateurs de s'inscrire dans la durée. Dans ce cadre, une étude sur les risques psychosociaux a été effectuée au cours de l'année par un cabinet indépendant sous la forme d'entretiens avec un échantillon représentatif des 176 salarié-es. Le but est d'effectuer un bilan et de fléchier des pistes d'amélioration possibles dès 2025.



Johann BASLE, Directeur général et Isabelle BERTIN-COLLET, Directrice des ressources humaines



PROCÉDURE

Prévenir et gérer les agressions



« La sécurité de **chacun·e** est l'affaire de **tout·es** »

ACTIONS

UNE SENSIBILISATION À LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES AGRESSIONS

Nanterre Coop' Habitat a conçu et distribué à tous ses collaborateurs un document intitulé «Prévenir et gérer les agressions». Dans un contexte de crise du logement, si les mécontentements peuvent être entendus, les comportements agressifs ne peuvent être tolérés. Une procédure, initiée en 2021, a fait l'objet en 2024 d'une actualisation, à la fois pratique et juridique. Champ et cadre d'application, typologie des agressions, démarche à suivre, numéros utiles... Le fascicule détaille tous les tenants et aboutissants de situations difficiles et parfois traumatisantes qu'il faut tenter de prévenir, mais aussi tout l'accompagnement prévu par la Coop' pour les salarié-es victimes.

CONTEXTE BUDGÉTAIRE

DES CHOIX FORCÉS DANS UN CONTEXTE ALARMISTE

Comme depuis de trop nombreuses années, 2024 a encore vu la situation financière de notre structure, comme de l'ensemble des bailleurs sociaux, se détériorer. Et ce sont des mesures contraintes qui s'imposent à nous pour trouver de nouvelles recettes indispensables

+5,6 %

TARIFS DU GAZ
EN OCTOBRE 2024

+5 %

HAUSSE
DES MARCHÉS

+122 %

HAUSSE DES
CHARGES D'INTÉRÊT
EN 24 MOIS

+de 1 M€

CHARGES D'INTÉRÊTS
SUPPLÉMENTAIRES
PAR AN

-2,5 M€

RLS PAR AN
(SOIT PRÈS DE 15 M€ DEPUIS
SON INSTAURATION)

-6 %

DIMINUTION DES
RESSOURCES PAR AN,
AVEC LA RLS

ALERTES MULTIPLES POUR L'AVENIR

Si les organismes HLM, dont notre Coop', devaient déjà supporter des mesures difficiles, impactant nos finances, l'année 2024 a connu de nouveaux aléas, aux conséquences financières importantes.

- Un contexte géopolitique singulier : les conflits internationaux qui se déroulent entraînent une instabilité économique, avec des répercussions quotidiennes pour tou·tes. Par ces crises, les marchés, comme celui de l'énergie ou des denrées alimentaires, en sont directement impactés, avec une demande supérieure à l'offre entraînant une envolée des prix.
- Des charges d'emprunt en augmentation : la décision d'augmenter le taux du livret A depuis 2022 a une incidence immédiate pour les bailleurs HLM, nos emprunts étant indexés sur ce taux. Passant de 0.5 % début 2022 à 3 % en 2024, notre charge d'intérêts supportée a augmenté drastiquement.

DES ORIENTATIONS NATIONALES TOUJOURS PLUS FRAGILISANTES

Le net recul des gouvernements successifs dans la politique du Logement et l'adoption de mesures pénalisantes pour notre budget ne permettent pas d'envisager de nouvelles recettes, creusant encore les difficultés budgétaires.

- La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) toujours en vigueur : cette mesure, mise en œuvre en 2018, recueillant l'unanimité des mécontentements dans le monde HLM car uniquement supportée par les bailleurs, est toujours en vigueur, avec de lourdes conséquences.

DES BESOINS FINANCIERS POUR CONTINUER D'EXISTER ET DE FAIRE

Face à ces dépenses supplémentaires non-négligeables, les recettes nouvelles sont indispensables. Entretien, rénovation, fonds propres pour investir dans des constructions neuves, pérennité financière de la Coop'... Autant de besoins de recettes nouvelles qui ont conduit à réévaluer les loyers de **3.26 %**.

Des recettes nouvelles **1,741 millions €** qui restent inférieures aux dépenses et aux besoins de travaux annuels (**8,5 millions €**).



VIGILANCES

DES ATTENTIONS RENFORCÉES

Si notre Coop' s'attache à améliorer continuellement ses services, des sujets spécifiques restent problématiques et ont nécessité des pistes nouvelles pour les faire évoluer positivement

ASCENSEURS : DES DIFFICULTÉS NATIONALES AUX RÉPERCUSSIONS LOCALES...

La problématique du bon fonctionnement des ascenseurs touche nos locataires, trop souvent victimes des difficultés d'acheminement des pièces détachées nécessaires, des lenteurs d'intervention de nos prestataires ascensoristes. Une situation qui n'est pas propre à Nanterre et frappe l'ensemble des bailleurs HLM.

Si 20 % des pannes et immobilisations sont dues à de mauvais comportements et/ou dégradations, nous avons conscience que des pannes sont à constater trop souvent sur nos équipements.

Déterminés à agir, durant l'année écoulée, nous avons conduit d'après négociations avec notre prestataire pour que la qualité de la maintenance s'améliore, et surtout que la réactivité soit plus



forte pour solutionner les pannes rencontrées. Une détermination qui s'est aussi traduite par notre adhésion à l'Association Exigence Ascenseurs (AEA), instance réunissant ascensoristes, organismes HLM et acteurs publics, ainsi que par notre accompagnement d'un nouvel organisme pour nous appuyer dans la veille et le suivi de nos équipements.



RÉCLAMATIONS DES LOCATAIRES : DE L'ENREGISTREMENT AU TRAITEMENT

Les demandes de nos résident·es, nombreuses, sont une source de crispations. Interventions pas assez rapides selon les locataires, difficultés de nos prestataires pour procéder aux réparations sollicitées, réponses dans des délais trop longs... Les critiques sont fortes dans la résolution des réclamations qui nous parviennent.

Consciente de ces besoins et d'une attention particulière sur ce sujet, notre Coop' tente d'améliorer au mieux la prise en charge de ces réclamations. Canaux de transmission plus clairs, numérisation des équipes de proximité pour faciliter l'enregistrement des demandes, livret d'information « Qui fait quoi ? » pour renseigner au mieux les locataires dans leurs démarches, l'année 2024 a vu de nombreuses actions être conduites. Si l'enregistrement des réclamations satisfait nos résident·es, une amélioration de leur traitement s'avère encore nécessaire.

UNE ANNÉE DE CONTRÔLE

Débuté à l'été 2023, un **contrôle de l'ANCOLS** (Agence Nationale de Contrôle du Logement Social) s'est poursuivi durant toute l'année 2024. Par cette mission de contrôle et d'évaluation de tous les pans de notre structure, les services de la Coop' ont été particulièrement mobilisés pour répondre aux questions posées et transmettre l'ensemble des documents demandés.



A woman with blonde hair is seen from the side, looking out of a window. The view outside shows a cityscape with buildings and trees. The image is partially covered by a green overlay containing text.

AU PLUS PRÈS

Cette année encore, notre Coop' s'est évertuée à concrétiser une proximité de tous les instants avec nos résident-es.

Par des réorganisations internes, nous déployons l'ensemble des services et directions au plus près des locataires. Concernant la vie du bail, ce sont des interlocuteurs uniques qui sont dédiés aux parcours et besoins des habitant-es domicilié-es dans leur secteur de suivi. Ce sont des postes supplémentaires qui ont été proposés pour accompagner nos résident-es face aux difficultés qui peuvent se présenter, et déclencher toutes les aides possibles, au plus vite.

Par des échanges continus, à travers un cadre participatif qui permet de bien recueillir les avis et attentes, c'est une concertation de tous les instants qui est mise en place. C'est grâce à ces remontées et liens avec les représentant-es des locataires que nous avons décidé de nouvelles dispositions et que nous avons prévu les accords collectifs attendus, qui ont vu le jour en 2024.

C'est fort de nos convictions d'aller le plus loin possible dans l'aide à l'égard des résident-es que de nouveaux avantages ont pu leur être proposés, dans la répartition de l'entretien locatif, par l'offre de services plus favorables, en repensant nos logiciels propres pour mieux correspondre aux réalités vécues, à l'image du nouveau calcul pour les charges générales, en déployant les outils d'information qui permettent de guider et orienter au mieux nos locataires.

Par notre organisation propre, par une présence physique continue, par des outils numériques plus réactifs, nous avons poursuivi notre action, au plus près des habitant-es et de leurs besoins.

PROXIMITÉ

FACILITER LES LIENS AVEC LES LOCATAIRES !

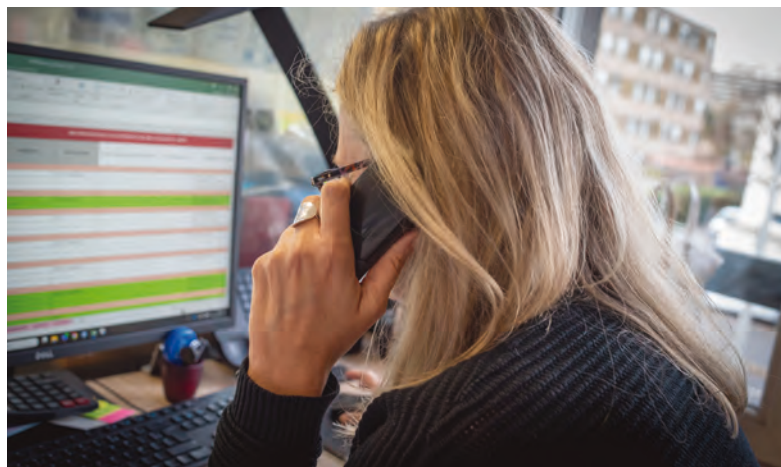
Sur les 27 recrutements en CDI de Nanterre Coop' Habitat en 2024, près d'un sur deux a été affecté à la direction « Proximité et Qualité de Service », preuve de l'importance accordée aux interactions avec les locataires.

Les opportunités d'échange entre les résident·es et les équipes de la Coop' ont par ailleurs été décuplées.

- Le public est accueilli au siège de Nanterre Coop' Habitat ou dans nos quatre antennes de proximité. Depuis la fin novembre 2024, tous les matins de la semaine, de 8h45 à 12h00, l'accueil des locataires, sans rendez-vous, est assuré au siège pour les orienter vers les services compétents, pour enregistrer leurs réclamations et pour les renseigner. L'après-midi, le siège est accessible pour les personnes ayant un rendez-vous préalablement fixé. Notre Coop' bénéficie en outre de quatre antennes de proximité, implantées au cœur de nos résidences : Centre, Mont-Valérien, Parc et Petit-Nanterre. Celles-ci prennent en compte les demandes techniques pour tout ce qui concerne le logement ou la résidence.
- Une permanence téléphonique est également assurée sur ces mêmes créneaux horaires, afin de garantir une écoute permanente, même

lorsque certain·es salarié·es sont en rendez-vous ou absent·es, par un enregistrement de toutes les réclamations qui parviennent.

- Enfin, et surtout, les gardien·nes, premiers interlocuteurs des locataires pour tout besoin technique, sont continuellement disponibles. Présences fixes en loge, contacts téléphoniques lors de leurs déplacements, système d'astreinte pour les urgences en dehors de leurs heures de travail... Les résident·es de notre Coop' peuvent compter sur leur gardien·ne, omniprésent·e à tout moment de la journée !



UNE DÉMATÉRIALISATION GÉNÉRALE POUR UNE RÉACTIVITÉ DE TOUS LES INSTANTS !



La dotation à toutes les équipes de Proximité d'outils numériques, pour une saisie et une transmission immédiate de leurs problèmes aux responsables techniques de secteur, s'est poursuivie durant l'année 2024, toutes les agent·es étant aujourd'hui équipées.

Des évolutions ont eu lieu sur nos logiciels internes pour s'assurer du bon suivi et de la résolution des réclamations adressées.

L'ensemble des documents de nos locataires (baux, quittances, avenants, location de stationnement...) est désormais numérisé, ce qui a conduit au déploiement durant l'année des « Espaces locataires numériques ».

Depuis août 2024, concrètement, chaque locataire peut s'inscrire sur l'espace locataire et retrouver en ligne les documents clés de la vie de son bail : contrat, avis d'échéance, relevé de compte locataire, etc. Il peut aussi transmettre des documents obligatoires, comme son attestation d'assurance. En 2025, de nouvelles fonctionnalités pour accompagner les locataires dans leurs démarches seront déployées.

CHARGES LOCATIVES

PLUS DE PRÉCISIONS, PLUS DE TRANSPARENCE

Notre Coop' a anticipé les hausses spectaculaires du coût de l'énergie suite à la crise énergétique de 2021-2023 en augmentant les provisions pour charges locatives de 30% en février 2022 et de 20% en mars 2023 (en concertation avec les représentant·es des locataires). Précisons qu'à l'époque, les bailleurs sociaux ne bénéficiaient pas du bouclier tarifaire, une mesure corrigée ensuite par décret. Ces décisions ont été prises pour éviter aux résident·es de devoir payer du jour au lendemain des factures prohibitives et accroître de façon exponentielle les impayés. Elles ont mis en lumière la nécessité d'ajuster plus finement le calcul des charges, mais aussi de mieux informer les locataires.

Un nouvel outil de pilotage a été mis en place en 2024 à cet effet. Il permet de définir les charges poste par poste et résidence par résidence. Notre Coop' fait ainsi d'une pierre deux coups : le bailleur ajuste plus précisément le montant des charges locatives demandées aux locataires et il fait œuvre de transparence avec un document récapitulatif.

À noter aussi qu'il réduit comptablement ses lignes débitrices, qui sont passées de 40% en 2023 à 23% en 2024. L'idéal serait de tendre vers l'équilibre, ce que la Coop' cherche à atteindre. Un observatoire des charges locatives est en préparation pour 2025 dans cette perspective.



CONCERTATION

LES REPRÉSENTANT·ES DES LOCATAIRES ONT LA PAROLE

Réunions publiques d'information, place des amicales de locataires dans les choix de la Coop', présence dans les différentes commissions thématiques, 3 représentant·es siégeant au Conseil d'administration (soit 2 places de plus que ce que prévoit la loi)...

Nanterre Coop' Habitat organise une quinzaine de réunions par an avec les locataires et/ou leurs représentant·es, pour évoquer toutes les problématiques qui les concernent. Ces rendez-vous débouchent sur des accords discutés et négociés dans une logique de codécision.

Un point de vue confirmé par Nadine VILLIN, membre de la Confédération nationale du Logement (CNL), et élue au Conseil d'Administration de la Coop'. « Il existe une vraie concertation et nous pouvons exprimer notre point de vue et faire avancer les choses, souligne l'intéressée. La force des représentant·es des locataires est de vivre au sein du parc locatif du bailleur. Nous sommes au quotidien avec les locataires et nous faisons remonter les informations aux services, notamment lors des Conseils de Concertation Locative, très précieux, qui permettent de faire avancer les dossiers ».

GESTION LOCATIVE

LA NOUVELLE VIE DE LA DIRECTION



Le dernier trimestre de 2024 a été marqué par la réorganisation de la direction de la Gestion Locative, qui intègre désormais les services Précontentieux et Contentieux au sein d'un même pôle. Une décision destinée à assurer un continuum d'un bout à l'autre du parcours d'un-e résident-e, de son entrée dans le logement à sa sortie en passant par les aléas de sa vie de locataire.

Cette approche globale et non plus par silo a été pensée pour attribuer un interlocuteur unique à nos résident-es, pour tout ce qui a trait à la vie du bail, et conférer ainsi une connaissance totale de la situation des ménages. Une réorganisation qui permet notamment d'anticiper au maximum les difficultés locatives dans une logique de proximité et de service. En permettant aux 12 gestionnaires Relation locataires de la Coop' d'être à l'écoute des habitant-es et répondre de suite à leurs questions en cas de difficultés de paiement, le bailleur est à la fois fidèle à son axe très social et en situation d'anticiper une phase contentieuse en cherchant avec les personnes concernées des solutions sur mesure. L'expérience montre qu'au-delà du 3^{ème} mois d'impayés, le recouvrement des créances devient plus problématique, avec son cortège de conséquences financières et juridiques.

L'amélioration de la qualité de service rendue aux locataires passe donc par une meilleure communication et une plus grande interactivité entre les gestionnaires Relation locataires et les collègues du Précontentieux et du Contentieux, chacun-e devant assimiler le travail de l'autre et inversement. La fin d'année 2024 a constitué une phase d'apprentissage et de concertation qui a permis au grand service « de la vie du bail » de déployer en 2025 la pleine efficacité de sa nouvelle organisation.

CHRISTELLE BÉRAIL,
directrice Gestion Locative

« Cette réorganisation améliore la fluidité de nos relations avec nos locataires et leur permet désormais de bénéficier d'un interlocuteur unique en lien avec tous les aspects de la vie de leur bail »

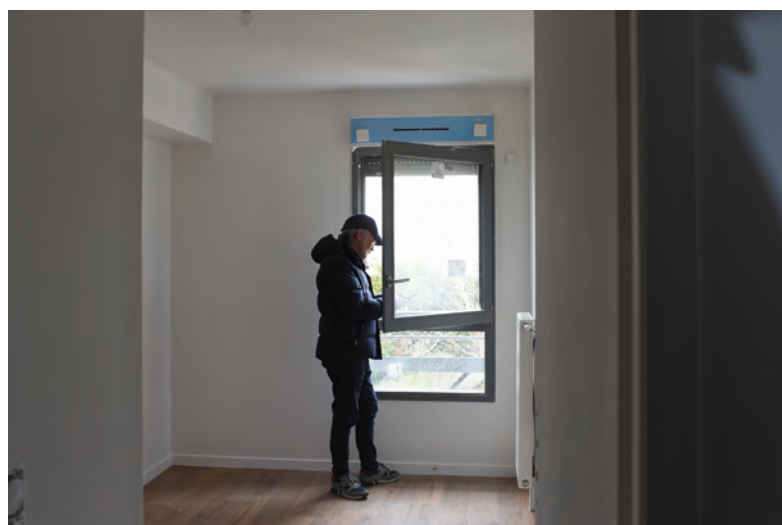
PRÉCONTENTIEUX ET CONTENTIEUX

ANTICIPER LES DIFFICULTÉS LE PLUS EN AMONT POSSIBLE

Nanterre Coop' Habitat a fait du maintien dans le logement une priorité, y compris pour les personnes les plus fragiles sur le plan financier. Cette logique impose d'accompagner les personnes concernées dès l'apparition de difficultés. Le service Précontentieux se mobilise dès le premier impayé pour échanger sur la situation.

Cette approche personnalisée reste valable également pour celles et ceux qui comptent trois mois d'impayés échus et dont le dossier est alors automatiquement pris en charge par le service Contentieux. Dans ce cadre, la Coop' a obligation d'avertir les organismes concernés lorsqu'il s'agit de baux conventionnés et doit dans tous les cas effectuer un litige auprès du tribunal en continuant à chercher des solutions qui, en tout dernier recours, se matérialisent par une expulsion. Les locataires concerné-es sont systématiquement convoqué-es avec une proposition de plan d'épurement.

À travers sa Commission sociale, le bailleur étudie avant cette ultime échéance toutes les pistes pour résoudre à l'amiable les problèmes rencontrés. Un chiffre illustre cette stratégie. En 2024, sur plus de 25 000 locataires et 11 000 logements, Nanterre Coop' Habitat n'a procédé qu'à 14 expulsions sèches, l'objectif étant de tendre vers « le zéro expulsion ».



REPÈRES 2024

9 000

ACTES EN LIEN AVEC LA VIE DU BAIL ET INTERACTIONS AVEC LES LOCATAIRES (COURRIER, RELANCE, MISE EN DEMEURE, ETC.)

10 à 21 jours

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSES
SUITE À UNE RÉCLAMATION

10 %

D'IMPAYÉS QUI ONT DONNÉ LIEU À 1200 PLANS D'ÉPUREMENT (PETITES DETTES ET RETARDS DE PAIEMENT). À NOTER QUE BEAUCOUP DE MÉNAGES « JONGLENT » AVEC LE LOYER QUI EST UTILISÉ COMME VARIABLE D'AJUSTEMENT POUR FINIR LE MOIS, UNE PRATIQUE DE PLUS EN PLUS RÉPANDUE.

290

DOSSIERS DE CONTENTIEUX SOUMIS À UN TITRE EXÉCUTOIRE OU EN COURS D'AUDIENCE AU TRIBUNAL





ARCHITECTURE EN MUTATION

Avec plus de 11 000 logements, notre patrimoine est particulièrement riche et compose une offre de logements diverse, accessible à tou·tes, au sein d'un territoire mixte.

Si certaines constructions ont vu le jour dès les années 1960, c'est l'ensemble de nos résidences qui ont fait l'objet d'opérations conséquentes pour les moderniser, les équiper de ressources énergétiques propres et durables.

Durant l'année 2024, nous avons poursuivi nos interventions pour rénover, isoler, réduire l'empreinte carbone de nos bâtiments, diminuer les consommations énergétiques de nos locataires.

C'est par ce travail de longue haleine que nous constatons avec satisfaction la qualité environnementale de l'ensemble de notre patrimoine, sans aucune passoire thermique, avec des énergies renouvelables et des innovations techniques qui équipent nos immeubles, avec une diminution importante des ressources fossiles pour alimenter les systèmes de chauffage et d'eau chaude.

Géothermie, chaufferie bois, récupération de la chaleur des égouts et de l'air, panneaux solaires, récupération des eaux grises... Toutes les expérimentations possibles et significatives sont pensées, réfléchies et mises en œuvre, cette année encore.

À ces innovations bénéfiques, c'est une attention importante pour l'entretien des résidences et des logements qui vient s'ajouter.

Par la satisfaction exprimée des locataires lors de leur entrée dans les logements, par une attention particulière pour les équipements dans les appartements et dans les résidences, par une offre d'intervention avantageuse pour les travaux locatifs, par une prise en charge plus importante par notre structure de l'entretien qui relève légalement du locataire, notre Coop' s'attache à conférer à ses résidences et logements une qualité significative.

GESTION LOCATIVE

PATRIMOINE ÉTOFFÉ ET RÉNOVÉ



De haut en bas :
programmes
CHEMIN-DE-FER
et GISELE-HALIMI

En 2024, notre Coop' a poursuivi son engagement pour une qualité patrimoniale maximale, à travers de nouvelles constructions, la réhabilitation de nombreuses résidences, l'amélioration des réseaux de chaleur et l'innovation continue pour recourir aux énergies renouvelables.

DES LOGEMENTS NEUFS MALGRÉ LA CRISE ET LE NON-ACCOMPAGNEMENT

En 2024, deux nouveaux programmes sont sortis de terre, pour 22 logements supplémentaires.

- Opération CHEMIN DE FER, 66 rue STALINGRAD, 11 logements en mixité palier, et 5 emplacements parking, livrée le 8 juillet 2024.
- Opération GISELE HALIMI, 83 rue du MARÉCHAL JOFFRE, 11 logements et 11 emplacements de parking, livrée le 13 décembre 2024.

Capteurs
solaires
installés
en toiture



DES PROJETS MALGRÉ LA CRISE

Même si la crise immobilière s'est poursuivie en 2024, Nanterre Coop' Habitat a déposé deux demandes d'agrément auprès de l'État, et signé deux contrats de réservation de logements représentant 87 nouveaux logements.

Production
d'eau chaude
grâce à la
chaleur de l'air



DES ACTIONS PATRIMONIALES EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Ces grands travaux ont porté à la fois sur des projets de réhabilitations thermiques importants et des interventions au long cours pour améliorer la performance énergétique de notre patrimoine. Les études et projets ont été menés de front sur tous les quartiers :

- Résidence Joliot-Curie II : dans le prolongement de la programmation des réhabilitations thermiques du patrimoine, démarrage des études sur la réhabilitation thermique de cette résidence composée de 252 logements répartis sur 4 bâtiments construits entre 1961 et 1964. Le lancement et l'obtention des études bilan Patrimoine Habitat, repérage amiante et audit énergétique ont été effectués fin 2024.
- Résidence Joliot-Curie III : l'opération de réhabilitation thermique de cette résidence est également en cours après l'obtention du permis de construire, la finalisation de toutes les études, l'analyse et l'attribution des lots, les rencontres avec les habitant·es et l'installation de chantier.
- Paul Morin : toutes les études de maîtrise d'œuvre de la réhabilitation thermique de la résidence ont été conduites et la déclaration de travaux obtenue.

INSTALLATION DE CAPTEURS SOLAIRES POUR 200 LOGEMENTS

200 logements de la résidence Zilina ont été équipés en 2024 de capteurs solaires pour la production d'eau chaude. Cet investissement bénéfique pour l'environnement l'est également pour les locataires qui enregistrent une baisse de 60% de leur consommation de gaz.

TRAVAUX DE VENTILATION ET D'ÉTANCHÉITÉ

De nombreuses résidences de la Coop' ont bénéficié de réfections de toiture et de terrasses pour améliorer l'étanchéité des logements : Pâquerettes, Berthelot, Carriers, Fontenelles Nord et Abbé Hazard.

Toute une série d'autres travaux ont par ailleurs été effectués en 2024 : sécurité électrique aux Damades, remplacements de radiateurs aux Amandiers, changement de convecteurs électriques à Heudebert, création d'une extraction VMC à Doucet, amélioration de la ventilation aux Carriers, nouveaux caissons VMC à la Colombe et aux Musiciens, ou opérations sur les façades aux Champs-aux-Melles.

Au total, le budget travaux du poste ventilation et étanchéité s'élève à **plus de 1,3 M€** en 2024.

Nouvelle
ventilation
installée



ENTRETIEN MODERNISÉ ET FLÉCHÉ



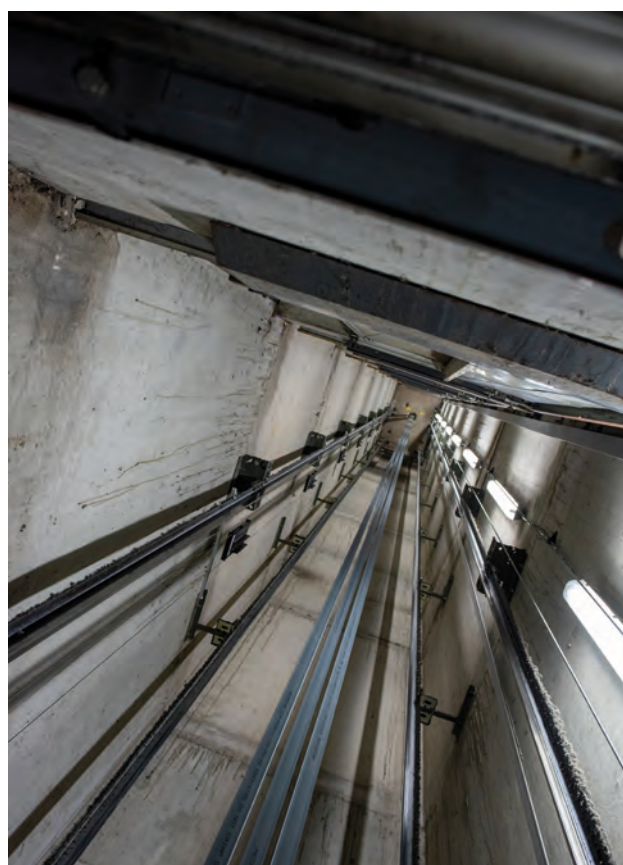
DES ESPACES EXTÉRIEURS AMÉLIORÉS

Différentes interventions ont été orchestrées pour améliorer la qualité de vie et la sécurité des résidents : création d'un abri pour les deux-roues aux Champs-aux-Melles, nouvelles dalles extérieures aux Fontaines, barrière-pompier à Joliot-Curie III, point de puisage pour le verger aux Glycines, rampe PMR à Félix Faure.

LA MONTÉE EN PUISSANCE DES TRAVAUX D'ASCENSEURS

Nanterre Coop' Habitat a consacré **419 900 €** de budget pour des travaux d'amélioration technique des ascenseurs de son parc.

Ces derniers portent sur le remplacement des portes palières, la réfection de la peinture des cabines et des changements de pièce ou des interventions électriques. Les résidences Joliot-Curie II, Champs-aux-Melles ou Zilina ont été notamment concernées. À noter que la Coop' a renouvelé le marché de l'AEA (Association Exigence Ascenseurs). Créée à l'initiative de bailleurs sociaux d'Ile de France en réponse à une réflexion engagée pour améliorer la maintenance des ascenseurs de leur patrimoine, cette structure a développé un programme de certification destiné à améliorer leur sécurité et la qualité de service des prestataires concernés.





LES PARTIES COMMUNES SÉCURISÉES ET EMBELLIES

Réfection des peintures dans les halls, remplacement de boîtes aux lettres, maçonnerie, restructuration de hall, mise en place de ferme porte électrique, interventions sur les sols des paliers, travaux de sécurité, remplacement des contrôles d'accès... De nombreux bâtiments ont bénéficié de travaux en lien avec leurs parties communes.

Près d'une vingtaine de résidences sont concernées : Damades, Cheval Mousse, Félix Faure, Jean Moulin, Suisses, Clémenceau, Lauriers I, Jeanne d'Arc, Pâquerettes, Berthelot, Terrasses 8, Carriers, Joliot-Curie II, Tours Aillaud, Champs-Pierreux, Lorilleux, Champs-aux-Melles et Fontenelles.



Avant /
après



DES LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT

Nanterre Coop' Habitat a adapté **32** de ses logements au vieillissement en 2024 dans le cadre de notre dispositif « Je suis bien dans mon logement », prévu pour accompagner nos locataires seniors dans l'aménagement de leur logement et leur permettre d'y rester. Parmi les travaux réalisés, en fonction des logements, on retrouve soit l'installation d'une douche de plain-pied et de barres d'appui, l'aménagement d'une rampe d'accès et l'élargissement des portes pour rendre chaque pièce accessible même en fauteuil, ou encore l'installation de volets électriques et l'automatisation des lumières pour faciliter leur quotidien. En moyenne, ces travaux représentent une enveloppe de l'ordre de **7 000 €** par logement.

DES TRAVAUX IDENTIFIÉS AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Tous les quartiers et toutes les résidences du parc locatif de Nanterre Coop' Habitat ont fait l'objet de visites collectives regroupant les services de la Coop' et les amicales de locataires. L'objectif de ce dispositif baptisé « Diagnostics en marchant » est d'identifier sur le terrain les travaux nécessaires pour chaque site et bâtiment. Les opérations recensées sont soumises à la Commission Travaux (réunissant administrateurs et représentant-es des locataires) pour confirmer et arbitrer celles qui seront présentées et soumises aux votes du CA en prévision d'intervention l'année N+1.







MOTEUR DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Notre Coop' reste un acteur incontournable de la ville de Nanterre.

Premier bailleur social du territoire, nous avons forcément un rôle à jouer dans les aménagements et évolutions urbaines de Nanterre. Nos résidences, leurs modernisations, leur intégration dans les renouvellements urbains et sociaux conduits sont indispensables pour le bon développement de la ville.

Notre participation aux projets de l'Agence Nationale du Renouvellement Urbain (ANRU) est ainsi active et décisive. À l'image de la réhabilitation thermique et esthétique des tours Aillaud, nous sommes pilote et initiateur de cette opération majeure. Et cette année, c'est un cap décisif qui a été franchi, avec la délivrance de toutes les autorisations techniques pour mener à bien ces travaux conséquents. Innovation pour réhabiliter et isoler une tour si haute et habitée, nos études et préconisations ont été saluées à travers les validations des technicités retenues. Une étape qui permet le lancement prochain de la rénovation de l'ensemble des tours du secteur, et du bon développement du quartier du Parc Sud.

Dans les autres secteurs de Nanterre classés en Politique de la Ville, nous œuvrons là-encore pour donner un nouveau souffle à certaines résidences et bien les inscrire dans leur époque, durable et mixte.

Dans le quartier d'avenir des Groues, ce sont des dénominations emplies de sens que nous avons décidé pour nos nouvelles résidences : porteurs des valeurs et combats d'hier, toujours ancrés dans le présent, au sein d'un quartier d'avenir. Un développement enrichi des mémoires passées, tourné vers demain !

PROJETS

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DES PROJETS ANRU **SE POURSUIT**



Avec un coût total des projets d'investissement estimé à 67 millions d'euros, Nanterre Coop' Habitat poursuit son engagement dans les projets ANRU, en lien avec l'agence nationale, et participe activement au renouvellement urbain du territoire. Dans plusieurs quartiers de Nanterre, des programmes ambitieux de réhabilitation se conduisent pour améliorer le confort des logements et de nos locataires. Des interventions sur les espaces extérieurs sont aussi menées pour renforcer la tranquillité résidentielle.

RÉHABILITATION THERMIQUE ET RÉINTERPRÉTATION ARTISTIQUE DE LA TOUR PILOTE DES DEMOISELLES D'AVIGNON

La réhabilitation thermique et esthétique des 17 tours Nuage devait bien démarrer quelque part, et notre Coop' est fière d'être le pilote de cette rénovation majeure, à travers les travaux de la tour 15, allée des Demoiselles d'Avignon. Car pour penser les interventions globales sur toutes les tours, une première expérimentation était indispensable, pour s'assurer de toutes les dispositions techniques pour isoler par l'extérieur, en milieu habité, des bâtiments aussi hauts, avec des spécificités architecturales qui nécessitaient toute l'expertise et les études préalables.

La réhabilitation est engagée sur une tour composée de 19 niveaux et 98 logements qui a démarré en 2022 et comprend trois lots. Le premier qui porte sur l'enveloppe donne lieu à une isolation thermique par l'extérieur. Le chantier complexe a nécessité d'importantes modifications techniques sur site avant le début effectif des travaux. Le second a concerné la restructuration du RDC et du sous-sol, comprenant notamment la création d'une loge et la rénovation d'un logement pour le gardien, la démolition de cloisons en sous-sol pour le passage des containers et des travaux pour le local poussettes et le local vélos, ou encore la pose de cloisons coupe-feu et le démarrage du désamiantage sur certaines zones ponctuelles.

Après les premières interventions conduites pour transformer le réseau d'eau chaude sanitaire collective de la tour et y installer un système de récupération des eaux grises (3^{ème} lot), l'année 2024 a été marquée par la délivrance de tous les brevets techniques, nous permettant de conduire concrètement les interventions sur les façades et les parties communes.

Le pilote est sur les bons rails !





LE PROJET ZILINA AVANCE !

Le quartier du Chemin-de-l'Ile de Nanterre a été sélectionné par l'ANRU et bénéficie à ce titre de financement de l'État pour la rénovation du quartier. Une étude stratégique urbaine a été entreprise en 2018 pour définir 4 secteurs de projet dont celui du quartier de Zilina. Présenté en 2023 aux locataires, ce dernier projet avance puisque la notification des marchés de résidentialisation et requalification des espaces extérieurs a été effectuée fin 2024 (lots aires de jeux, VRD, éclairage, espaces verts). Ils portent sur une offre de six espaces ludiques et sportifs, la végétalisation du cœur d'îlot au centre des bâtiments de la résidence Zilina avec une petite forêt urbaine de près de 200 arbres et la création de chemins piétonniers. Le démarrage des travaux est prévu en 2025.



DES DÉNOMINATIONS EMPLIES DE SENS

Faire vivre et transmettre la mémoire, tels sont les préceptes poursuivis par notre Coop' dans les dénominations de nos résidences. Logements neufs, dans des quartiers d'avenir, l'impératif est d'autant plus nécessaire pour préserver des valeurs chères à notre territoire, qui trouvent des résonances actuelles fortes. Après les choix de 2024 honorant l'histoire industrielle et ferroviaire de la ville ainsi qu'une figure citoyenne engagée, ces mêmes principes se poursuivent pour nos prochains programmes, avec les dénominations retenues (« Missak et Mélinée MANOUCHIAN », « Monique HERVO », « Joséphine BAKER » et « Louafi BOUGHÉRA »).





ACTEUR DE LA VIE LOCALE

Comme depuis sa création, notre organisme s'implique activement dans la vie de Nanterre. Si nos obligations de bailleur sont légalement prévues, dans notre Coop', cette année encore, nous sommes allés plus loin.

Notre attention en faveur de la tranquillité résidentielle de nos locataires a été encore renforcée en 2024. Par les liens créés avec l'ensemble des acteurs du territoire, par les partages d'expériences conduits à l'échelle francilienne, nous améliorons la réactivité de nos signalements, nous fléchons par des dispositifs internes les soucis rencontrés, par nos locataires comme par nos collaborateurs, pour mieux les traiter et informer les concerné-es.

La place de la nature dépendant notamment du premier propriétaire foncier du territoire, notre implication s'est poursuivie pour faire pousser de nouveaux arbres, pour prévoir des espaces extérieurs arborés et vivifiants, dans une gestion attentive et respectueuse de l'écologie et de la biodiversité.

Le bon stationnement et la bonne occupation de ces aires sont également portés à travers les nombreuses résidentialisations de nos espaces. En 2024, nous avons poursuivi ces aménagements, qui modernisent et sécurisent nos locataires, et qui participent à la bonne occupation de l'espace public de Nanterre.

Toutes ces intentions en faveur du bon vivre-ensemble à Nanterre, nous les concrétisons aussi dans les initiatives de Développement Social et Urbain (DSU). Rendez-vous divers au pied des résidences, ateliers de sensibilisation sur différents sujets, chantiers d'insertion ou éducatifs pour accompagner certains publics, les projets ont encore été nombreux en 2024.

CHANTIERS EDUCATIFS ET D'INSERTION

DES CHANTIERS HAUTEMENT SOLIDAIRES



REPÈRES 2024

10

LE NOMBRE DE CHANTIERS SOLIDAIRES
PORTÉS PAR NANTERRE COOP' HABITAT
EN 2024

PLANTATION DE 200 ARBRES

La place de la nature dans notre patrimoine est une considération forte pour notre Coop'. Entretien «propre» de nos espaces verts sans aucun recours aux produits phytosanitaires, prédatons naturelles et plantations répulsives contre les rongeurs, prairies urbaines... De nombreuses dispositions sont prises et une

attention particulière sur la végétalisation du territoire est faite.

C'est dans ce sens que la plantation de 200 arbres sur notre patrimoine a débuté en 2024, conformément à la délibération adoptée en Conseil d'administration fin 2023. Cette mesure vise à réduire les îlots de chaleur urbains et à améliorer le cadre de vie des habitant·es. Elle s'inscrit dans l'engagement municipal de planter 5 000 arbres d'ici 2026 et auquel notre Coop' participe pleinement, réaffirmant sa volonté de relever le défi écologique



Nanterre Coop' Habitat a signé 7 chantiers éducatifs et 3 chantiers d'insertion en 2024 qui ont bénéficié à de nombreuses résidences du parc locatif : Berthelot, Damades, Joliot Curie II, Champs aux Melles, Zilina, Parc-amitié Decour, etc. Les travaux ont porté sur des sujets divers et variés : lessivage et peinture de halls et de locaux poubelles, nettoyage et remise en peinture de locaux vélos, réfection de carrelages extérieurs, conception de jardinières pour des jardins partagés, etc. Mais ils ont aussi concerné l'organisation de manifestations festives et sociales : fête des voisins, accueil des locataires pour un barbecue, distribution de jouets et goûter à Noël, animation pour la fête du goût, etc.

Rappelons que les chantiers éducatifs sont des actions mises en œuvre en partenariat avec des associations de prévention spécialisée, dûment habilitées, qui proposent à des jeunes embauchés sous contrats d'usage des petits travaux de courte durée. L'occasion de citer les associations nanterriennes de la Régie de Quartiers, Les 4 Chemins et le GAO, avec lesquelles nous travaillons main dans la main. Les ateliers et chantiers d'insertion (ACI) proposent quant à eux un accompagnement et une activité professionnelle aux personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

FAIRE VIVRE LA CULTURE AU CŒUR DES QUARTIERS !

En partenariat avec des associations comme L'Œil du Baobab, le Théâtre par le Bas, Mon Œil sur la Terre, Graine d'Université ou encore SENEIO-SUEZ et la Ville de Nanterre, notre Coop' a organisé 7 manifestations culturelles en 2024. Elles se sont déroulées au Parc, aux Champs-aux-Melles, à Université, au Petit-Nanterre et au Chemin-de-l'Ile. Certaines ont été réalisées avec des élèves des écoles Pablo Picasso et Evariste Gallois, d'autres ont pris la forme de rencontres avec les habitant·es dans une logique de devoir de mémoire ou de réflexion sur la notion du bien-vivre ensemble, d'autres enfin se sont traduits par des résidences artistiques. Toutes avaient la même finalité : faire rentrer la culture dans les quartiers jusqu'au pied des immeubles. Et ça marche !

SÉCURITÉ

LA SÛRETÉ ET LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE **EN ACTION**

Même si la sûreté des citoyen·nes est de la responsabilité de l'Etat, Nanterre Coop' Habitat participe à la hauteur de ses moyens et de ses prérogatives à cette préoccupation.

Notre Coop' dispose pour cela d'un référent Sûreté-Tranquillité qui est l'interlocuteur privilégié de la police nationale, de la Justice et de la Ville. En cours d'assermentation, celui-ci facilite leurs interventions par des liens quotidiens, sans jamais se substituer à ces autorités compétentes. Ces relations s'organisent de manière formelle par des conventions tripartites qui ont permis la mise en place de Groupes de Partenariats Opérationnels

(GPO). Ce référent participe en outre au Groupe Local de Traitement de la Délinquance (GLTD), qui se réunit deux fois par an et passe en revue tous les points noirs du territoire. Depuis 2023, la Ville a mis en oeuvre une cellule regroupant tous les bailleurs de la commune, dans une logique de prévention partagée. Dans ce cadre, une convention signée entre la Ville de Nanterre et notre Coop' permet à 6 300 logements de notre parc situé dans les quartiers politique de la ville de bénéficier de l'action des médiateurs de nuit. Enfin, un logiciel de signalement des agressions subies par nos agent·es a été déployé pour recenser tous ces faits et faciliter les transmissions auprès des instances concernées.



UN PLAN DE SÉCURISATION DES PARKINGS

Pour réduire les stationnements illicites récurrents qui perturbent la vie des locataires et privent la Coop' d'une possibilité de location, un schéma directeur de la sécurisation des parkings de Nanterre Coop' Habitat sur 5 ans est en cours. D'ores et déjà, une étude a été lancée en 2024 pour le déploiement de la vidéosurveillance dans 20 parkings sous-terrain supplémentaires. Celle-ci viendra s'ajouter aux 14 parkings en sous-sol de notre patrimoine déjà équipés. Ce dispositif permet des contrôles à distance et l'avertissement des forces de l'ordre pour contravention et enlèvement lorsque les propriétaires des véhicules concernés ne réagissent pas.



REPÈRES 2024

219

SIGNALEMENTS À LA POLICE POUR STATIONNEMENT ILLICITE ET 39 ENLÈVEMENTS EFFECTIFS (SUITE À L'ABSENCE DE RÉACTION DES PROPRIÉTAIRES)

115

SIGNALEMENTS À LA POLICE POUR DÉGRADATIONS, OCCUPATIONS MASSIVES DE HALLS D'IMMEUBLES ET SUSPICIONS DE POINTS DE DEAL

7

ACTIONS DE TERRAIN DU GPO (GROUPE DE PARTENARIATS OPÉRATIONNELS) TRIPARTITE « BAILLEUR, POLICE, JUSTICE »

28

RÉQUISITIONS DE POLICE ET DE GENDARMERIE (DEMANDE D'ACCÈS À DES LOGEMENTS, LISTE DE LOCATAIRES, DEMANDE DE LOGEMENTS DE SURVEILLANCE...)

BUDGET 2024

LE MAINTIEN D'UNE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT SATISFAISANTE



L'année 2024 a été marquée par un contexte économique dur et une instabilité politique, renforçant encore le désengagement de l'État dans la politique du logement. Ce contexte compromet encore plus toute visibilité sur les futures aides et allègements dont pourrait bénéficier notre Coop', appelant une vigilance de long terme.

Certaines mesures, comme la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), impacte notre organisme de près de 13 millions d'euros depuis sa mise en place par l'État en 2018 : soit l'équivalent de 3 années de Grands travaux, des fonds propres pour construire 600 logements sociaux, ou encore pour réhabiliter près de 1 300 logements. De plus, l'augmentation des loyers plafonnée à l'IRL conduit à un effet ciseau pouvant fragiliser le modèle économique de l'organisme alors même que nous devons être au rendez-vous des enjeux sociaux, patrimoniaux et énergétiques.

Le livret A, maintenu à un taux important tout au long de l'année, a continué d'impacter la charge financière de la Coop' qui avait anticipé dès 2023 ces problématiques, lui permettant cette année encore d'équilibrer son budget et de maintenir une capacité d'investissement satisfaisante de 13,5 M€ pour continuer de moderniser son parc de logements et d'améliorer le cadre de vie des résidents.

REPÈRES 2024

13,49 M€ CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT

7 M€ MONTANT LIBRE APRÈS REMBOURSEMENT DES EMPRUNTS

98,5 % RECETTES D'EXPLOITATION PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE GESTION LOCATIVE

FAITS MARQUANTS 2024

- Le taux élevé du livret A a mécaniquement fait augmenter de près de 2 M€ les charges financières liées aux intérêts contractés par Nanterre Coop' Habitat. Tous les marchés publics ont été révisés pour lisser ces dépenses supplémentaires subies par la Coop'.
- Le poste « entretien courant » correspondant aux dépenses indispensables pour le bon fonctionnement et entretien des résidences et leur environnement proche a bondi de 18% entre 2023 et 2024. La raison : une augmentation des tarifs des prestations, les entreprises relayant l'augmentation de leurs propres charges (flambée des prix des matières premières, difficulté de recrutement de main-d'œuvre, etc.).
- Pour faire face à l'ensemble de ces dépenses contraintes, une augmentation des loyers de 3,5 % a été décidée par le Conseil d'administration pour conserver une capacité d'entretien du patrimoine.

COMPTE DE RÉSULTAT 2024 (Valeurs exprimées en K€)

	2022	2023	2024	Variation 2023 / 2024	
Loyers quittancés (hors SLS et RLS)	51 896	54 545	56 547	2 002	3,86%
Supplément de Loyer Solidarité (SLS)	405	352	291	-61	-15%
RLS	-2 634	-2 613	-2 726	-112	4%
Prestations de services	-	-	-	-	
Produits des activités annexes	7	20	2	-18	-280%
Production immobilisée	6	387	710	323	5030%
Subventions d'exploitation	258	76	61	-16	-6%
Produits divers	-	0	17	17	
Frais de fonctionnement NR	-4 396	-4 692	-5 023	-331	8%
Cotisations CGLLS et autres	-1 408	-1 409	-1 498	-89	6%
Frais de personnel NR	-10 038	-10 043	-9 981	61	-1%
Impôts et taxes NR	-5 992	-7 025	-7 647	-621	10%
Admission en non valeur	-205	-823	-203	619	-302%
Entretien courant NR	-3 919	-4 252	-4 957	-705	18%
Gros Entretien programmé	-963	-1 685	-1 453	231	-24%
Gros entretien (Hors GEP)	-904	-1 074	-1 026	48	-5%
Dotation à la PGE	-556	-581	-523	59	-11%
Reprise de dotation à la PGE	238	667	430	-237	-100%
Pertes sur charges récupérables	-1 168	-290	-1 546	-1 256	108%
Amortissements techniques	-12 342	-12 247	-12 619	-371	3%
Dotations d'exploitation	-1 801	-1 219	-2 471	-1 251	69%
Reprises de dotation d'exploitation	1 035	1 428	1 487	59	6%
Résultat d'exploitation	7 520	9 523	7 873	-1 649	-22%
Produits Financiers	429	1 504	1 924	420	98%
Intérêts d'emprunts	-4 168	-7 738	-9 604	-1 866	45%
Dotations financières	-	-	-	-	
Résultat financier	-3 739	-6 234	-7 681	-1 446	39%
Produits exceptionnels divers	1 574	154	656	502	32%
Charges exceptionnelles diverses	-1 494	-125	-714	-589	39%
Dépenses de Sinistres nettes d'indemnités	-153	-237	-340	-103	67%
Amortissements techniques exceptionnels	-	-	-	-	
Produits nets de cession d'immobilisations	-9	399	-44	-443	5200%
Reprises s/ subventions d'investissement	4 223	3 706	3 299	-407	-10%
Dotations exceptionnelles	-	-	-	-	
Reprises sur dotations exceptionnelles	-	-	-	-	
Résultat Exceptionnel	4 142	3 897	2 858	-1 039	-25%
Résultat Net	7 923	7 185	3 050	-4 135	-52%

PERSPECTIVES DU BUDGET 2025

Le taux du livret A, établi en 2024 à un taux élevé de 3%, a baissé à 2,4% en février et à 1,7% en août 2025. Pour autant, cette diminution sensible n'aura des effets bénéfiques sur les charges financières de Nanterre Coop' Habitat qu'en 2026/2027. Pour l'heure, notre Coop' est confrontée comme tous les acteurs du logement social à une instabilité politique qui se poursuit après le vote de défiance au Premier ministre François Bayrou en septembre 2025.

Malgré ce contexte, Nanterre Coop' Habitat va poursuivre l'engagement de son projet stratégique et ses orientations en matière de développement, renouvellement urbain des quartiers, de cadre de vie et de qualité de services au bénéfice des locataires.



www.nanterre-coop-habitat.fr

Nanterre Coop' Habitat

Tél. 01 47 25 66 66

Mail : siege@nanterre-coop-habitat.fr