

# NOTRE ACTIVITÉ 2022

**nantes  
MÉTROPOLÉ  
HABITAT**

# SOMMAIRE

*Productive, 2022 fut une année de transition car elle a posé les bases des évolutions qui seront nécessaires dans les années à venir : de nouvelles façons de faire la ville, de nouveaux équilibres économiques, de nouvelles façons de dialoguer avec les locataires et les partenaires, en gardant toujours à l'esprit d'accompagner les plus fragiles et de contribuer aux nécessaires transitions écologiques de nos sociétés.*

Thomas Quéro – Président de NMH, adjoint au Maire de Nantes et conseiller métropolitain.

04

Avant-propos

06

Chiffres clés

08

Instances et gouvernance

10

Faits marquants 2022

12

Proximité

18

Patrimoine

22

Innovation

24

Partenariats

# AVANT- PROPOS

## Les fruits des orientations stratégiques

La synthèse de cette année 2022 illustre la transition dans laquelle se situe NMH.

En 2021, le Conseil d'administration a défini puis voté les orientations stratégiques prioritaires de l'office, qui portaient avant tout sur une accélération affirmée de la modernisation du patrimoine, une contribution significative au développement de l'offre de logement sur la métropole nantaise et une dynamique ambitieuse pour nos actions sociales de proximité.

Pour répondre à ces orientations, différents leviers ont été activés en 2022 : un budget prioritaire de 40 millions d'euros pour la rénovation, la mise en place de nouvelles solutions numériques au service des locataires et de notre performance de gestion, la création d'un syndic de copropriété avec notre partenaire Harmonie Habitat, des temps d'échange dédiés à la qualité de services entre les locataires et tous les collaborateurs NMH, ou encore des rencontres avec l'ensemble des communes de l'agglomération pour identifier les projets potentiels.

Le monde HLM ainsi que la société tout entière connaissent néanmoins des difficultés, notamment économiques.

La hausse des taux d'emprunt, l'inflation, les difficultés d'approvisionnement en matériaux de construction, le coût de l'énergie, l'impact de la période COVID sont autant d'éléments qui ont perturbé significativement le marché de la construction en France mais aussi le pouvoir d'achat des habitants. À ce titre, le Conseil d'administration a souhaité en 2022 ne pas appliquer la totalité de l'indice de révision des loyers pour l'année 2023, en votant une évolution de loyers de 2,9 % au lieu des 3,5 % autorisés par l'État.

C'est donc dans ce contexte, à la fois contraint et ambitieux, que le Conseil d'administration et l'ensemble des équipes de Nantes Métropole Habitat ont œuvré en 2022 pour répondre aux attentes du quotidien et pour



préparer les conditions de faisabilité de nos orientations stratégiques.

Ces derniers mois ont également été l'occasion de préparer avec Nantes Métropole la nouvelle convention d'accompagnement de la collectivité à son bailleur public.

Cette future convention vise à soutenir nos multiples actions de cohésion sociale au cœur des quartiers et notre implication dans les nombreuses politiques publiques du territoire (propreté, sécurité, vieillissement...). Elle permettra également de maintenir des ambitions élevées en matière de renouvellement urbain, de rénovation et de construction, en cohérence avec le PLH et le plan de relance de la métropole.

Productive, 2022 fut ainsi une année de transition car elle a posé les bases des évolutions qui seront nécessaires dans les années à venir : de nouvelles façons de faire la ville, de nouveaux équilibres économiques, de nouvelles façons de dialoguer avec les locataires et les partenaires, en gardant toujours à l'esprit d'accompagner les plus fragiles et de contribuer aux nécessaires transitions écologiques de nos sociétés.

C'est un beau challenge, que les équipes de l'office et son Conseil d'administration sont prêts à relever !

Thomas Quérou  
Président,  
Adjoint au Maire de Nantes  
et Conseiller métropolitain

Marc Patay  
Directeur général

# CHIFFRES CLÉS

## REPÈRES



**563**  
Collaborateurs



**49 117**  
locataires

**63 %**  
de logements  
en quartiers  
prioritaires



**24 953**

logements dont 1812 équivalents  
en foyers-logement



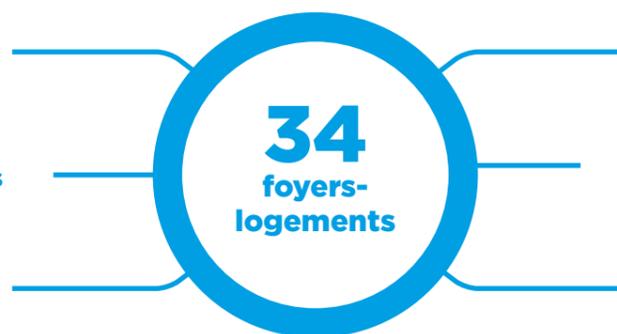
Près de  
**60 %** des logements raccordés  
au réseau de chaleur

## FOYERS LOGEMENTS

**4** résidences  
sociales

**13** EHPAD / foyers  
personnes âgées

**5** foyers logements  
pour personnes  
handicapées



**4** foyers jeunes  
travailleurs

**4** résidences  
universitaires

**3** centres  
d'accueil

## LOCAUX SPÉCIFIQUES

**34** locaux  
associatifs

**131** locaux  
commerciaux

**9** équipements  
petite enfance  
(crèches, MAM, ...)

**19** locaux « Ici Tri »  
pour le tri  
des encombrants

## NATURE EN VILLE

**38** jardins  
partagés

**67** hectares  
d'espaces  
extérieurs



## ZOOM SUR L'ACTIVITÉ 2022



Près de  
**1800**  
logements  
attribués

**91 000**  
visites en agences

Près de  
**60 000**  
appels traités  
par le Centre de  
Relations Locataires



**221**  
logements  
neufs livrés

**374**  
logements  
réhabilités

# INSTANCES ET GOUVERNANCE

Le Conseil d'administration de Nantes Métropole Habitat, présidé par Thomas Quéro, adjoint au Maire de Nantes et conseiller métropolitain, décide notamment de la politique générale de l'office, vote le budget, donne les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine, décide des programmes d'aménagement, de construction ou encore de réhabilitation.

## COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE NMH AU 31 JUILLET 2023 :

### Élus de Nantes Métropole :

- Thomas QUÉRO, Président
- Catherine BASSANI, Vice-Présidente
- Marie-Annick BENÂTRE
- Élisabeth LEFRANC
- Bassem ASSEH
- Pascal PRAS

### Personnalités qualifiées (en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement ou en matière d'affaires sociales) désignés par Nantes Métropole :

- Catherine PIAU
- Anne LEFEVRE
- Yves PETITEAU
- Nathalie TRICOT
- Philippe JUSSERAND
- André SENTENAC
- Laurence BROUSSEAU

### Représentants des associations de locataires élues :

- Lucien BERTIN (INDECOSA-CGT)
- Manoëlla LECORRE (CLCV)
- Yannick GOURET (CGL)
- Fari SALIMY (CSF)

### Représentants d'associations, d'organisations syndicales, etc. :

- Didier GENDRON (L'ÉTAPE)
- Philippe DEPLANQUE (CAF)
- Philippe de CLERVILLE (Action Logement Services)
- Bernadette GUET (UDAF)
- Paulette GANDON-TOURNEUX (CGT)
- Joël GUILLOU (CFDT)

### Membres à voix consultative :

- Marc PATAY, Directeur général
- Lise VIROULAUD ou Olivier PORTEAU, représentant.e du Préfet
- Bernard GAUTRON, secrétaire du CSE

## BUREAU ET COMMISSIONS

### Bureau du CA de NMH :

- Thomas QUÉRO (Président)
- Catherine BASSANI
- Marie-Annick BENÂTRE
- Bassem ASSEH
- Pascal PRAS
- Laurence BROUSSEAU
- Fari SALIMY

### Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) :

#### Membres titulaires :

- Thomas QUÉRO
- Catherine BASSANI
- Marie-Annick BENÂTRE
- Anne LEFEVRE
- Bernadette GUET
- Lucien BERTIN

### Membres suppléants :

- Laurence BROUSSEAU
- Didier GENDRON
- Nathalie TRICOT
- Yannick GOURET

La CALEOL est également composée d'autres membres (représentants des collectivités, organismes réservataires, etc.)

### Commission d'appel d'offres (CAO) :

#### Membres titulaires :

- Marc PATAY
- Marie-Annick BENÂTRE
- André SENTENAC

#### Membres suppléants :

- Aurore BODIN-LAHLLOU
- Thomas QUÉRO
- Anne LEFEVRE

### Commission d'Accompagnement Social :

- Marie-Annick BENÂTRE (Présidente)
- Thomas QUÉRO
- Catherine BASSANI
- Bernadette GUET
- Yves PETITEAU
- Paulette GANDON-TOURNEUX
- Philippe DEPLANQUE
- Lucien BERTIN
- Manoëlla LE CORRE
- Yannick GOURET
- Fari SALIMY

## RÉPÈRES

**4**  
conseils  
d'administration  
et 10 Bureaux

**126**  
délibérations  
votées

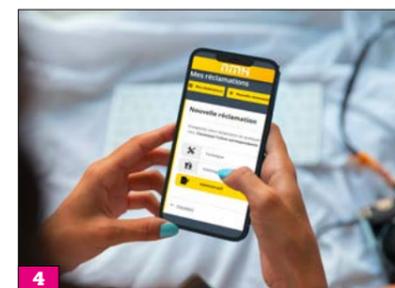
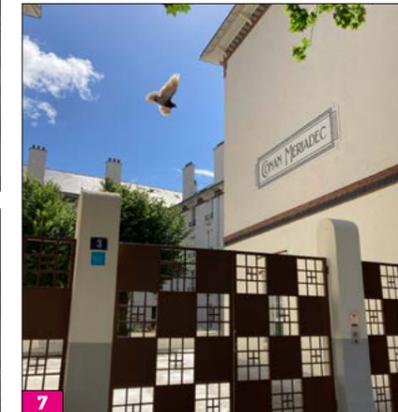
**11**  
commissions d'appel d'offres  
et 12 commissions des marchés  
à procédure adaptée

**52**  
commissions  
d'attribution  
de logements



# FAITS MARQUANTS 2022

- NMH poursuit son développement dans le quartier « Erdre Porterie » avec la livraison de la résidence « Port la Blanche ». Une opération composée de 31 appartements neufs.
- 10 nouveaux jardins partagés concertés avec les habitants dans les quartiers portant ainsi le nombre total de jardins partagés de NMH à 38.
- Harmonie Habitat et Nantes Métropole Habitat, acteurs de référence du logement social de la métropole nantaise, mettent en commun leur vision, leurs compétences et connaissances pour fonder So Syndic, un syndicat associatif solidaire à vocation sociale.
- NMH déploie un outil pour faciliter et simplifier la saisie des réclamations par les locataires et améliorer leur suivi. Accessible 7j/7 via l'espace locataire sur le site nmh.fr.
- Les 98 logements de la cité-jardin du « Bois de Hercé », sortis de terre en 1926 et 1952, l'une des premières constructions de NMH, bénéficient de travaux de rénovation (façades, parties communes, clos-couvert). Un groupe d'habitations classé au patrimoine nantais.
- Adhésion à l'école de la proximité dans le cadre du partenariat interbailleurs avec Brest Métropole Habitat et Archipel Habitat. Un dispositif qui vise à recruter et former des demandeurs d'emploi au métier de gardien d'immeubles. 2 candidats NMH sont recrutés en tant qu'agents d'entretien d'immeubles.
- Rénovation de la cour intérieure de la résidence « Conan-Mériadec » sur l'île de Nantes et de ses espaces extérieurs en concertation avec les locataires. Objectif : garantir le confort et la qualité de vie des habitants dans ces 51 logements datant des années 30. 1<sup>er</sup> immeuble social de la ville de Nantes en R+3.
- Livraison de la résidence « L'Apostrophe » aux Sorinières, au-dessus de la nouvelle médiathèque municipale, composée de 20 logements sociaux dont 5 en duplex et 4 accessibles PMR.
- Les collaborateurs de NMH rencontrent 271 locataires à leur domicile lors de la Grande Conversation. L'occasion de présenter nos services et d'être à l'écoute des besoins des habitants.
- NMH reçoit le prix de l'innovation technique au congrès HLM à Lyon pour le projet Symbiose, une serre-pépinière en toiture permettant de cultiver fruits et légumes en ville et de récupérer l'énergie solaire pour chauffer l'eau des logements.
- NMH reçoit la labellisation « d'Entreprise accueillante » par Nantes Métropole. Une reconnaissance de l'investissement et de la contribution de l'office au développement de l'emploi sur le territoire métropolitain.
- Installation d'une centrale photovoltaïque à Malakoff en toiture-terrasse d'un immeuble NMH. Les 231 panneaux solaires fournissent en électricité les parties communes de 3 immeubles de la rue, l'agence de proximité NMH, une école, la maison de quartier et la Mairie annexe.
- NMH et l'ATDEC de Nantes Métropole s'unissent pour favoriser l'emploi dans les quartiers et lancent une plateforme d'emploi en ligne pour mettre en relation les locataires en recherche d'emploi et les partenaires NMH qui recrutent.
- Élan de solidarité des collaborateurs de NMH qui se sont mobilisés pour participer à une collecte de matériel médical, fournitures et nourritures pour les victimes de la guerre en Ukraine.
- En 2022, deux élections ont été organisées afin de renouveler les instances représentatives des locataires et des collaborateurs (CSE).



# PROXIMITÉ



« La proximité fait partie de l'ADN de Nantes Métropole Habitat. On nous voit, on nous sollicite (91000 visites dans nos agences en 2022), on nous contacte (220 000 appels téléphoniques). En 2022, nous avons engagé une réflexion quant à l'évolution de la proximité et de la relation client à l'échelle métropolitaine. Cette démarche réunit l'ensemble des partenaires institutionnels, notre gouvernance et nos collaborateurs. L'objectif est de recueillir la vision de chacun pour co-construire le modèle de demain. Le premier des chantiers livrés sera le projet de notre future gestion de la relation client (GRC) en septembre 2024, soyons prêts à relever ce défi. Soyons fiers de notre travail et de son écho auprès de nos locataires et de l'ensemble de nos partenaires. Je tiens à remercier et saluer les équipes pour leur engagement. »

Salvatore Iannuzzi, DGA Proximité & Clientèle

## Loger le plus grand nombre

En tant que bailleur social, NMH place l'attribution des logements au cœur de son activité. 4679 dossiers ont été étudiés à l'occasion de 52 commissions organisées en 2022, permettant d'attribuer 1796 logements dont 11,20 % dans le neuf. 81 % des propositions de logements ont été acceptées par les demandeurs.

226 logements attribués par NMH ont bénéficié à des publics en grande fragilité tels que des victimes de violence ou des ménages prioritaires (droit au logement opposable, réfugiés, etc.).

Sur les 1796 attributions réalisées, 530 logements - soit 29,5 % - ont été réservés à des locataires HLM en mutation, afin d'accompagner l'évolution de leurs besoins.

La vacance commerciale (logements libres à la location) observée en 2022 était de 212 logements en moyenne.

86 logements ont été attribués à des associations dans le cadre d'une sous-location ou d'hébergement d'urgence.

## NMH a fait sa grande conversation

LA GRANDE CONVERSATION

Qu'est-ce que la Grande Conversation? Ce concept est né chez le bailleur anglais SBHG et a déjà été expérimenté à plusieurs reprises en France. En 2022, Nantes Métropole Habitat s'est inscrit à son tour dans cette belle dynamique ! C'est ainsi que le 23 septembre 2022, **les 500 collaborateurs de l'office, tous métiers confondus, ont rendu visite, par équipe de 2 ou 3, à près de 300 locataires directement à domicile.**

Cette démarche crée un nouvel espace de dialogue avec les locataires, différent des rencontres en agences, appels téléphoniques ou démarches par internet. Cela vient compléter, sous une forme



innovante et conviviale, nos actions de proximité. C'est aussi pour les équipes de NMH une belle opportunité de partager une activité nouvelle, de se rencontrer et de mutualiser les savoir-faire.



« La Grande Conversation s'inscrit dans la continuité des actions menées dans le cadre du projet « Un Monde de Services » : les tables rondes, les focus groupes, les concertations auxquelles nous proposons à nos parties prenantes de participer toute l'année. »

Isabelle Couvez, cheffe de projets Qualité de Service.

## Le dialogue au cœur de nos pratiques

Pour faire avancer les projets, participer à l'amélioration du cadre de vie et au développement du lien social, Nantes Métropole Habitat a mis en place des espaces de dialogue avec les locataires et leurs associations. De nombreux dispositifs, allant parfois au-delà du cadre légal, permettent ainsi aux habitants d'être impliqués, de devenir acteurs de leur cadre de vie que ce soit à l'échelle d'un quartier ou de la métropole.

### Un cadre réglementaire

Négocié et signé par NMH et les associations de locataires, le « Plan de concertation locative » identifie les thèmes, les modalités de fonctionnement et les moyens de la concertation réglementaire.

**3** conseils de patrimoine

**7** conseils de concertation locative d'agences

L'année 2022 a été marquée par les **élections des représentants des locataires**. Les résultats du 30 novembre ont renouvelé le mandat des 4 administrateurs précédents (Indecosa CGT, CLCV, CGL, CSF). Le taux de participation s'est maintenu par rapport aux dernières élections de 2018 (12 %).

### Et des espaces d'écoute et de dialogue multiples

Pour aller encore plus loin dans l'implication des locataires dans les projets, NMH mène une réflexion constante pour développer de nouvelles formes de participation : projets participatifs (dits « de gestion de site »), rencontres en pieds d'immeubles, crémaillères, diagnostics en marchant, habitat participatif, enquêtes de satisfaction, etc.

nmh  
UN MONDE  
DE SERVICES

## UN MONDE DE SERVICES

Depuis 2018, le projet « Un Monde de Services » permet d'ouvrir un dialogue constructif entre les locataires et leurs représentants, les élus, les fournisseurs et les collaborateurs de NMH pour définir ensemble la meilleure offre et améliorer durablement la qualité de service aux locataires.





10 nouveaux jardins partagés ont été co-crésés avec les habitants entre 2021 et 2022, ce qui porte le nombre de jardins partagés à 38. Régulièrement des ateliers pédagogiques d'informations, conseils, sensibilisation et bénéficient aux bonnes pratiques de jardinage y sont organisés.



## La propreté, une préoccupation du quotidien



NMH déploie des actions de proximité afin de répondre aux enjeux d'amélioration du cadre de vie et de la propreté au sein de son patrimoine. Deux nouveautés 2022 : l'organisation de 36 « rendez-vous de la proximité » dans les 7 agences (diagnostic terrain, recensement des besoins, suivi des actions correctives), et la présence de l'agent d'entretien d'immeubles au début des états des lieux entrant pour sensibiliser les nouveaux locataires aux questions de propreté.

Par ailleurs, NMH a poursuivi en 2022 ses opérations en « pieds d'immeubles » pour sensibiliser les locataires sur les consignes de propreté et échanger sur les solutions d'amélioration du cadre de vie.

### Ici Tri : des locaux de tri des encombrants

En 2022, NMH a mené des actions en faveur des locaux de tri des encombrants : extension des horaires d'ouvertures, évolution des supports de communication (voir ci-dessous) et journée d'animations.

### La collecte des déchets en chiffres :

- 1846 m<sup>3</sup> de tout-venant
- 23,6 tonnes d'électroménager
- 6,8 tonnes de textile
- 243,5 m<sup>3</sup> de cartons



### Le saviez-vous ?

Plus de 50 jardiniers travaillent chez Nantes Métropole Habitat. Deux d'entre eux sont « jardiniers animateurs » et accompagnent les locataires dans la gestion de leur jardin partagé.

## 3 exemples de projets dialogués avec nos locataires



### Internet pour tous : une expérimentation à Port Boyer

Pour lutter contre la fracture numérique, NMH en lien avec Nantes Métropole, l'USH, Atlantique Habitations, Silène et les partenaires associatifs expérimente un nouveau service locataires : équiper les logements d'une box internet à tarif « social ». Depuis juillet 2022 et pour une durée de 1 an, 28 % des locataires de la tour du 79 rue du Port Boyer ont accepté de participer pour bénéficier d'une connexion internet haut-débit gratuite, prise en charge par NMH. Ces « habitants-testeurs » devront faire remonter leur satisfaction sur l'usage, le débit et la box auprès de NMH. Une évaluation et un bilan seront réalisés.

### Maisdon Pajot : le renouveau d'un cœur d'îlot

Démarré en 2019 dans le cadre d'une réhabilitation, le projet de gestion de site de la résidence Maisdon Pajot est arrivé à son terme en 2022. Il avait pour objectif l'amélioration du cadre de vie par la valorisation et la sécurisation des espaces extérieurs dans le cœur

d'îlot : installation d'un composteur et d'un récupérateur d'eau, plantations, amélioration de l'aire de jeux, nouveau mobilier urbain et amélioration de l'espace potager partagé. Budget total engagé : 73000 €

### Une nouvelle dynamique au Pin Sec

Depuis 2019, le quartier du Pin Sec bénéficie d'un projet de gestion de site ayant permis de renforcer l'attractivité de l'îlot et d'impulser une dynamique habitante par des animations et temps de concertation animés par NMH ou les associations partenaires (Latypique Cie, Compagnons Bâisseurs, Cols verts, Ecos, Colibris). Budget total engagé : 527177 €.



## Partenaire de la sécurité et acteur de la tranquillité résidentielle

Afin d'améliorer la tranquillité résidentielle et l'attractivité de ses sites, Nantes Métropole Habitat réalise régulièrement des actions de prévention et de mobilisation collective (locataires, partenaires et collaborateurs) autour de ces enjeux.

Comme beaucoup de bailleurs, l'office a été amené à s'organiser et à se structurer afin de prendre en compte les thématiques liées à la tranquillité résidentielle, la sûreté et la sécurité. La création d'une entité interne, composée d'un chargé de mission et d'une cheffe de projet, a permis de renforcer les partenariats et d'afficher clairement les actions de l'office dans le cadre du continuum de sécurité.

### Voici quelques exemples des actions menées en 2022 :

- Renouvellement de la convention sur le dispositif des médiateurs de quartier
- Convention interbailleurs en cours de finalisation avec le parquet, l'État et Nantes Métropole
- Identification de formations pour les collaborateurs de terrain
- Mise en place d'une application permettant de mesurer les faits d'incivilités
- Étude de sûreté de l'accueil des agences et du siège
- Rédaction d'un guide pratique interne

D'autres projets sont à l'étude afin de renforcer l'intervention en matière de tranquillité résidentielle et de sécuriser au mieux les actions de proximité.

## Zoom sur le bonus fidélité travaux

Le « Bonus Fidélité Travaux » est une aide financière destinée aux locataires, présents depuis plus de 10 ans dans leur logement, pour effectuer des petits travaux d'embellissement.

Depuis la création de ce dispositif en 2019, 1049 demandes ont été traitées par NMH. 67 % des chantiers financés via ce dispositif sont finalisés en 2022.

## Accompagner nos locataires les plus fragiles

Pour accompagner nos locataires fragiles, un service expert dédié a été créé en 2019 composé de 5 conseillères sociales, 7 chargés de vie collective, et une responsable. En 2022, les chargés de vie collective qui veillent au respect du règlement intérieur de NMH afin que chacun puisse vivre dans un climat serein, ont traité 1447 réclamations écrites pour troubles

de voisinage. Les conseillères sociales ont, quant à elles, proposé un accompagnement personnalisé et de proximité à 330 ménages pour lesquels elles vont à domicile et abordent différentes problématiques (administratif, budget, santé, logement...) en lien avec les partenaires médico-sociaux.

### Le saviez-vous ?

NMH a mis en place un fonds d'aide dédié aux locataires en situation de précarité sur le plan social et économique. Les situations des ménages en difficultés sont étudiées par une commission interne afin notamment d'évaluer l'aide financière qui peut être attribuée.

45 locataires ont pu bénéficier de ce dispositif en 2022.



## Retour sur l'enquête triennale de satisfaction locataires

**82 %**  
de locataires satisfaits de NMH  
(80 % en 2019)

Du 23 juin au 5 juillet 2022, 2000 locataires, sur la base d'un échantillon représentatif, ont répondu à l'enquête de satisfaction réalisée par téléphone par l'institut indépendant Règle de Trois. Cette étude, organisée tous les 3 ans, permet de mesurer la satisfaction des locataires pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes (cadre de vie, logement, services rendus par l'office, etc.).

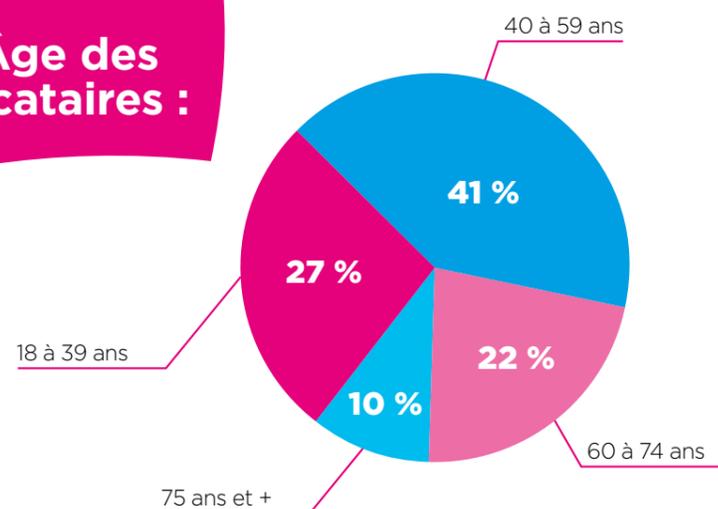


Restitution de l'enquête de satisfaction dans le n°116 du journal des locataires.

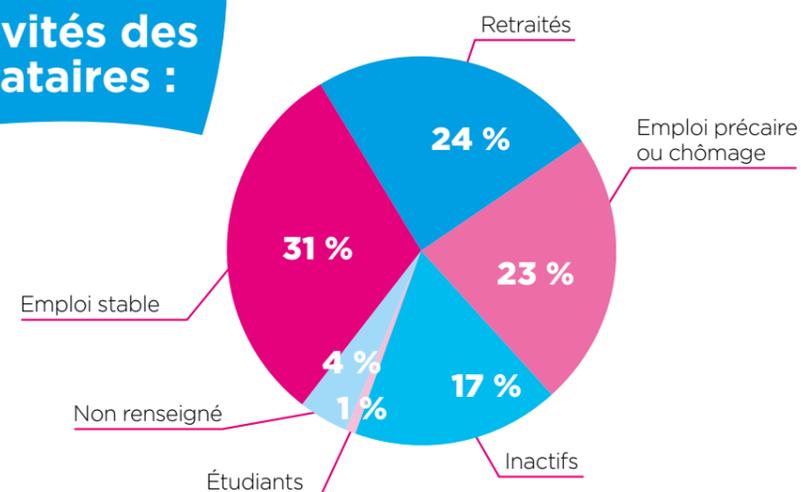


### REPÈRES :

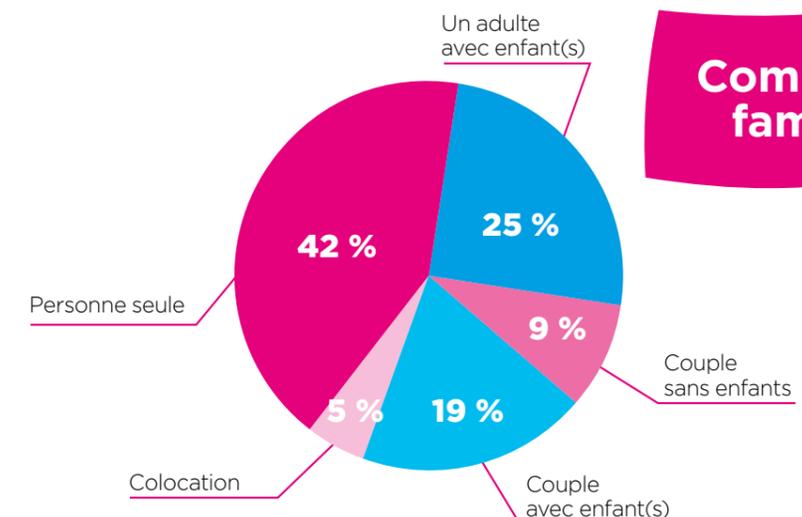
#### Âge des locataires :



#### Activités des locataires :



#### Composition familiale :



# PATRIMOINE



« 2022 a été une année particulière dans le monde du logement social avec une inflation record qui aura mis à mal la capacité des organismes HLM à lancer les opérations de construction et d'entretien du patrimoine. Pour autant, NMH, qui a engagé une forte politique de développement et de modernisation de son patrimoine, a su maintenir la programmation engagée. Nous avons également cette année poursuivi le travail de repérage de nos potentiels de construction en diffus et en surélévation afin d'établir les futures programmations. Cela vient consolider les enjeux de développement qui marquent un nouveau tournant dans l'implantation de NMH sur le territoire métropolitain. Désormais, nous sommes présents sur 15 communes de la métropole nantaise. Cette année a également préparé les projets de demain autour de la transition énergétique mais aussi des nouveaux modes de gestion. »

Christèle Renaud-Martin, DGA Habitat & Patrimoine

## REPÈRES LOGEMENTS NEUFS :

**221**

logements construits par NMH dont

**181**

logements locatifs sociaux (LLS)

Budget global neuf 2022  
**43,4 M€**

**25**

logements abordables en prêt social location-accession (PSLA)

**11**

logements en prêt locatif social (PLS)

**343**

logements mis en chantier

**300**

logements à l'étude pour la programmation 2023



« L'activité en maîtrise d'ouvrage directe reste au cœur de notre stratégie de développement, c'est ce qui permet de pérenniser le modèle économique établi pour le logement social. Les bailleurs sociaux, pour maintenir une production en propre, construisent des partenariats qui favorisent la mixité des produits et répondent aux enjeux urbains et politiques. Les livraisons de L'Apostrophe aux Sorinières et les études en cours sur Doulon-Gohards ou le secteur République de l'Île de Nantes, sont les illustrations de ces nouvelles collaborations. »

Maxime Doceul, monteur d'opérations

## Programmes neufs livrés en 2022

### Port la Blanche (Nantes)



31 LLS<sup>1</sup> en maîtrise d'ouvrage directe

**Architectes :** Atelier Vera & associés Architectes  
**Aménageur :** Nantes Métropole Aménagement  
**Agence de proximité :** Bottière

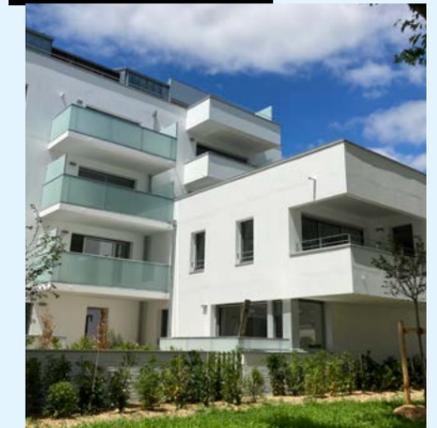
### Les Perrières (Nantes)



43 LLS<sup>1</sup> + 25 PSLA en maîtrise d'ouvrage directe

**Architectes :** Colboc Franzen et Associés  
**Agence de proximité :** Jamet

### Jean Viel (Nantes)



16 LLS<sup>1</sup> + 3 ULS<sup>3</sup> (VEFA<sup>2</sup>)

**Architecte :** Barre Lambot  
**Promoteur :** Bâti-Nantes  
**Agence de proximité :** Feyder

### La Lisière (Couëron)



11 LLS<sup>1</sup> en maîtrise d'ouvrage directe

**Architectes :** MXC Architectes  
**Aménageur :** Loire Océan Développement  
**Agence de proximité :** Jamet

### Confiden'ciel (Nantes)



25 LLS<sup>1</sup> (VEFA<sup>2</sup>)

**Architecte :** Jacques Boucheton Architecte  
**Promoteur :** ICADE  
**Agence de proximité :** Goudy

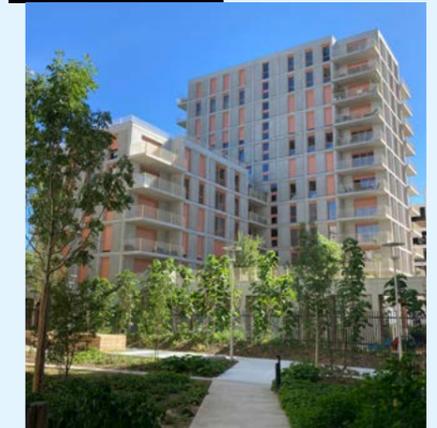
### Cours Lamartine (Nantes)



18 LLS<sup>1</sup> + 8 ULS<sup>2</sup> (VEFA<sup>2</sup>)

**Architectes :** Toucouleur Architectes  
**Promoteur :** ARC Promotion  
**Agence de proximité :** Watteau

### Unîle (Nantes)



4 LLS<sup>1</sup> en habitat participatif seniors (VEFA<sup>2</sup>)

**Architecte :** Atelier Zundel Cristea  
**Promoteur :** ADI  
**Agence de proximité :** Goudy

### L'Apostrophe (Les Sorinières)



20 LLS<sup>1</sup> + une médiathèque (en groupement de commande avec NMA)

**Architecte :** TETRACR  
**Entreprise générale :** Bouygues Bâtiment  
**Aménageur :** Nantes Métropole Aménagement  
**Agence de proximité :** Goudy

### La Fontenelle (Vertou)



Résidence accueil pour des personnes vivant avec des troubles psychiques de 13 studios en maîtrise d'ouvrage directe (VEFA<sup>2</sup>)

**Architecte :** Exeterra  
**Gestionnaires :** L'Étape et Vie Toit.44  
**Agence de proximité :** Goudy

### La métropolisation se poursuit

Comme chaque année depuis son rattachement à la métropole nantaise en 2016, NMH développe ses implantations dans les communes métropolitaines. Désormais, nous sommes présents sur 15 communes, soit près des 2/3 de la métropole.

Sur cette lancée, nous continuerons d'offrir à chaque territoire de la métropole ce qui fait l'ADN de l'office : un accompagnement agile et réactif auprès des équipes de chaque collectivité et un savoir-faire reconnu dans la gestion et la proximité.

NB : 4 logements ont également été restructurés sur l'opération Beaulieu 4.  
1- LLS : logements locatifs sociaux • 2- Vente en l'État Futur d'Achèvement • 3- Usufruit Locatif Social

## Rénovation et maintenance du patrimoine

Le Plan Pluriannuel de Travaux permet de planifier et programmer l'ensemble des interventions prévues sur notre patrimoine d'ici 2028. En 2022, plusieurs interventions techniques ont été réalisées sur notre patrimoine.

### 374 logements réhabilités

Dont 219 réhabilitations :

- 1, rue Paul-Claudiel
- Les Alouettes
- Bois de Hercé

Et 155 réhabilitations avant relocation.

1 local démolit



Bois de Hercé (Nantes)

39,4 M€

dédiés à la rénovation et à la maintenance du patrimoine en 2022

Flyer réalisé, pour accompagner les locataires pendant les phases de travaux lors de réhabilitations.



LORRAIN - DE LA TOUR  
Le 15 mai 2023, l'Assemblée des locataires a voté en faveur de la mise en œuvre de la rénovation de groupe d'habitations Lorraine - de la Tour.

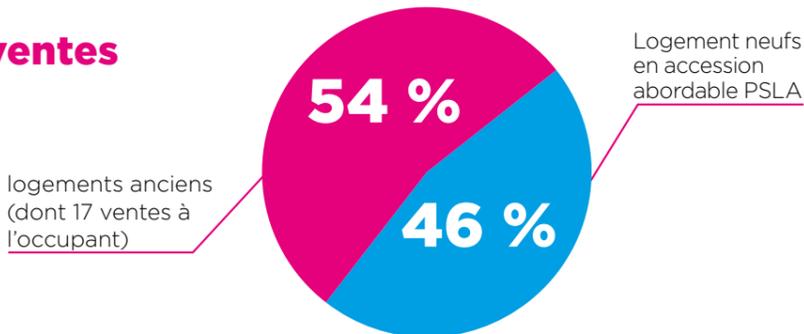
### 4 630 logements ont fait l'objet de travaux de maintenance

- **Petite Sensive** : menuiseries extérieures.
- **Port Boyer** : façades et modernisation des ascenseurs.
- **Multisites/Multisites PPT3** : ravalement de façades, toitures-terrasses. 13 résidences - 1091 logements (clos-couvert, parties communes, menuiseries extérieures, isolation).
- **Exploitation** : remplacement de 11 moteurs d'ascenseurs sur Malakoff.

### Mises en chantier

Plusieurs chantiers ont démarré en 2022 (816 logements) : Martyrs Nantais 2, Joncours Delambre, Garennes de Pilleux, Convention et Beaulieu 2.

En 2022, l'opération multisites a été déployée sur 13 résidences. Ainsi 1091 logements ont bénéficié de travaux de modernisation (clos couvert et parties communes). Parmi ces logements, 442 ont également profité de travaux d'amélioration énergétique (menuiseries ext, isolation). Coût : 6,5 M€.



## Vente de logements neufs et anciens

## Adapter et rendre nos logements accessibles

Soucieux de fournir un logement adapté et accessible à tous (handicap, vieillissement...), NMH se tient à l'écoute de ses locataires pour répondre au mieux à leurs besoins et usages. Ainsi en 2022, 71

logements ont bénéficié de travaux d'adaptation dont 48 logements en labellisation « logement bleus » (pour personnes âgées) pour un budget annuel de 500 000€.

## Maîtriser l'impact économique et environnemental via notre programmation énergétique



« Alors que l'office est engagé depuis plusieurs années dans des projets de rénovation énergétique et d'innovation, l'année 2022 a été charnière sur les questions de transition énergétique. L'objectif est en effet de se doter d'une stratégie énergétique précise afin d'alimenter le plan stratégique de patrimoine (PSP). Les enjeux sont multiples : maîtrise des charges locatives, sécurisation de l'approvisionnement énergétique, anticipation du changement climatique, cohérence avec les ambitions métropolitaines et nationales, meilleure analyse du fonctionnement de nos installations et de nos consommations énergétiques... »

Christophe Chancerel, expert thermicien



Réalisation d'un flyer à destination des locataires pour expliquer le fonctionnement des charges locatives

### Chauffage individuel

Remplacement de 688 chaudières par des chaudières à haute performance énergétique et 327 chauffe-bains à faible émission de Nox.

### Chauffage collectif

Raccordement du groupe Le Perray (Nantes) au réseau de chaleur ERENA. Création de deux sous-stations aux 6 et 10 Champlain (Nantes). Opérations d'amélioration énergétique : remplacement de pompes chauffage, isolation des points singuliers en chaufferies, mise en place d'optimiseurs de relance, déploiement de sondes d'ambiance en logements.

## Copropriétés



L'activité des bailleurs sociaux intègre aujourd'hui de la vente en accession sociale sous condition de ressources, dans l'ancien et le neuf. Parallèlement, une partie de la construction des nouveaux logements sociaux se fait par l'acquisition d'appartements dans des immeubles neufs (VEFA). Dans ces deux cas, il en résulte une mise en copropriété de l'immeuble. Fin 2022, 1/5<sup>e</sup> des groupes NMH étaient gérés en copropriétés et 20 nouvelles copropriétés sont en projet pour 2023. 26 syndicats de copropriété accompagnent l'office dans leur gestion.

So Syndic, syndicat associatif solidaire créé en juin 2022 (cf page 26) dans le cadre d'un partenariat entre NMH et Harmonie Habitat, gère ainsi 25 mandats pour NMH.

L'année 2022 a également été consacrée à l'écriture d'une stratégie copropriété autour de 6 thématiques qui seront déclinées en 2023 : sécurisation de la donnée, assemblées générales, partenariat syndicats, création de copropriétés, charges de copropriétés formation et organisation.

# INNOVATION



« L'année 2022 a été celle de la réalisation et de la mise en service de plusieurs projets d'innovation. Très différentes dans les techniques utilisées, la serre chauffante Symbiose à Nantes Nord et la centrale photovoltaïque en autoconsommation collective à Malakoff répondent à une même ambition environnementale, développer les énergies renouvelables et garantir une part d'approvisionnement locale. Ces deux projets nous permettent de tester en grandeur réelle à quelles conditions nous pouvons utiliser nos toitures pour développer du foncier aérien et exploiter un gisement d'énergie solaire. Ces opérations trouvent déjà un prolongement dans les nouveaux projets de surélévation à l'étude sur notre patrimoine. »

Luc Stéphan, Directeur innovation

## Une serre en toiture au service de la transition énergétique et alimentaire

L'année 2022 marque la mise en service de Symbiose : une serre-pépinière d'un nouveau type sur le toit d'un immeuble NMH, à Nantes Nord. Ce projet a pour ambition de développer une activité d'agriculture urbaine dans le quartier tout en exploitant au maximum le potentiel solaire du toit, grâce à l'installation d'un dispositif bioclimatique capable de capter l'énergie afin de réguler la température dans la serre tout en préchauffant l'eau utilisée par les habitants de l'immeuble. Symbiose constitue la première étape du projet Nantes Nord Fertile dont l'objectif est de favoriser l'émergence d'un quartier nourricier dans un secteur en renouvellement urbain. Il a obtenu le label Quartiers Fertiles de l'ANRU et bénéficie du soutien de l'Europe dans le cadre du

programme Interreg GROOF pour la promotion des serres en toitures.

L'immeuble, construit dans les années 70 et composé de 24 logements sociaux, en plus d'accueillir la serre Symbiose, a fait l'objet dans le même temps de travaux de rénovation.

Durant un an, un maraîcher exploitera la serre en y faisant pousser fruits, légumes et plantes aromatiques.

Cette première année constitue une phase d'expérimentation pour tester, en collaboration avec We Agri et avec le soutien de la Chambre d'agriculture des Pays de la Loire, plusieurs types de plantations et d'activités pédagogiques en fonction des saisons.

## De l'auto-consommation à Malakoff



Depuis l'été 2022, Nantes Métropole Habitat et la Ville de Nantes portent conjointement l'installation d'une centrale photovoltaïque sur la toiture de l'immeuble Tchécoslovaquie afin de fournir en électricité, pour NMH, les parties communes de l'immeuble et l'agence de proximité, celles des deux tours Luxembourg, et, pour la Ville, l'école Bergson, la Maison des Haubans et la mairie annexe. Cette centrale d'une surface de 384 m<sup>2</sup> développe une puissance de 76,5 kWc.

Après 9 mois de fonctionnement, le bilan est très positif puisque NMH couvre déjà 19 % de l'approvisionnement de ces besoins électriques en parties communes. La part d'autoconsommation totale s'élève à 86 % pour un surplus revendu de 14 %.

## L'innovation au service de la relation locataire



Fruit d'un travail mené en collaboration avec les locataires, collaborateurs et entreprises partenaires de l'office, en 2022, NMH a fait évoluer son site web et mis en place un nouvel outil pour la saisie et le suivi des réclamations et l'évaluation de leur résolution.

« Chaque année, nous traitons plus de 38000 réclamations, dont 80 % techniques. Cette plateforme va permettre d'en améliorer la saisie,

le traitement et l'évaluation. Le plus de l'outil, c'est d'offrir une meilleure traçabilité des demandes, qui était l'une des priorités exprimées par nos locataires » précise Katia Roy, responsable du pôle accueil et relations locataires.

Plus de 150 collaborateurs ont été formés à l'utilisation de cette application en 2022. Près de 10 % des réclamations passent par ce nouveau canal numérique.

## Energiesprong

Inventée en 2012 aux Pays-Bas, Energiesprong est une approche globale et innovante dont l'ambition est de déployer à grande échelle des rénovations énergétiques très performantes zéro énergie.

Cette démarche interbailleurs, pilotée par l'USH des Pays de la Loire, s'est concrétisée en juin 2022 par la signature des marchés. Une partie des achats du projet Energiesprong est effectuée par le groupement d'achat MASH porté par l'USH Pays de la Loire. NMH s'y engage au travers de deux résidences : La Bretonnière (88 logements) et les Bourderies Plessis Gautron (224 logements). C'est le groupement porté par

ALTERESCO, contractant général filiale du groupe ALTYN avec l'architecte FLORET SCHEIDE qui remporte ce marché global de performance. La démarche démarre pour La Bretonnière.

Ainsi, l'année 2022 a été marquée par des visites techniques de l'ensemble des logements afin de consolider le programme travaux à l'intérieur des logements. La concertation locataire commencera à la rentrée 2023, une fois le programme consolidé. Les travaux sont prévus en mars 2024. Les études débuteront en 2024 également pour l'opération Les Bourderies.



# PARTENARIATS



« Notre contribution aux différentes politiques publiques du territoire illustre la place spécifique de NMH au niveau local et national. Fruit de la stratégie portée par notre Conseil d'administration, cette contribution à la « Fabrique de la ville » s'enrichit des nombreux partenariats que nous développons et qui nous permettent à la fois de créer des solutions innovantes et d'élargir notre offre de service. Deux exemples significatifs en 2022 : notre partenariat avec Harmonie Habitat pour la création d'un syndic à vocation sociale et celui avec l'ATDEC de Nantes Métropole pour favoriser l'emploi dans les quartiers. »

Franck Albert, Directeur Communication et Relations Institutionnelles.

## So Syndic, un syndic associatif à vocation sociale



Nantes Métropole Habitat et Harmonie Habitat, acteurs de référence du logement social de la métropole nantaise, ont mis en commun leur vision, leurs compétences et connaissances pour fonder So Syndic, un syndic solidaire à vocation sociale. Forts d'une collaboration déjà présente au quotidien, Harmonie Habitat et Nantes Métropole Habitat partagent des valeurs communes : solidarité, écoute, proximité, maîtrise des coûts.

So Syndic possède un statut associatif. Ses engagements vont au-delà de l'application stricte de la législation avec l'ambition d'apporter plus de services aux copropriétaires. Il propose une approche centrée sur l'accompagnement des habitants, une gestion maîtrisée des charges tout en apportant une réelle qualité de services.



Des collaborateurs de NMH (juridique, informatique, ressources humaines, etc.) ont accompagné la mise en place de So Syndic dans une démarche de "prestation de service". C'est dans ce cadre qu'ont été produits les supports de communication de ce nouveau syndic.



## Lancement d'une plateforme d'emploi avec l'ATDEC



NMH et l'ATDEC (Association Territoriale pour le Développement de l'Emploi et des Compétences) de Nantes Métropole ont signé fin 2022 une convention de partenariat à l'occasion du lancement d'une plateforme emplois partenaires sur le site internet de NMH.



L'objectif de ce partenariat est de déployer des actions et des synergies autour de l'emploi dans les quartiers en facilitant le lien entre les partenaires de l'office et les locataires, demandeurs d'emploi. En effet, les 2/3 du patrimoine de l'office se situent dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV) où le taux de chômage est de 26 %, soit 2 fois supérieur à celui de la métropole. L'accompagnement de l'ADTEC et la mise en place d'une plateforme de recrutement en ligne, va permettre de faciliter le lien entre les locataires et les offres d'emploi des partenaires. Ce nouvel outil s'ajoute aux nombreux projets (salons, job dating, etc.) déjà menés par les deux acteurs depuis plusieurs années.

## Poursuite du partenariat interbailleurs



Cette année, le partenariat interbailleurs entre NMH, Archipel Habitat et Brest Métropole Habitat, signé en 2021, s'est poursuivi. Les objectifs de ce partenariat sont multiples : partage d'expériences et de bonnes pratiques, amélioration de la performance et de la qualité de nos actions, groupement d'achats...

Dans ce cadre, NMH a notamment participé pour la deuxième fois à « l'école de la proximité ». Un dispositif qui permet de former des demandeurs d'emploi au métier de gardien d'immeubles. Cette année, 2 candidats NMH faisaient partie de la promotion. Une fois diplômés, ils ont été recrutés à NMH en tant qu'agents d'entretien d'immeubles.



Iker et Jean-Paul, les candidats NMH à l'École de la proximité, signent leur CDI.

## Accompagnement des seniors

Les personnes âgées sont très nombreuses à manifester leur volonté de vivre à leur domicile le plus longtemps possible. Près du tiers des locataires de NMH ont plus de 60 ans, c'est pourquoi, en plus d'une offre adaptée (logements bleus, habitat participatif sénior, logements adaptés, foyers, Ehpad, etc.), l'office propose, avec ses partenaires, des services à ses locataires seniors : ateliers numériques avec l'Anadom, ateliers bien être avec Mon Heure Vitalité/ Au bout du fil ou encore visites

et sorties avec les Petits frères et pauvres et Unicité.

En 2022, NMH a également engagé une expérimentation avec le CCAS de Nantes dans le cadre du programme Divadom pour offrir un accompagnement renforcé permettant le maintien à domicile des seniors avec une coordination des intervenants, une veille nocturne et des adaptations des logements. Ce programme se déroule dans les quartiers ouest de Nantes (Breil et Dervallières).

### Le saviez-vous ?



En 2022, NMH a participé aux Assises des nouvelles solidarités, un débat citoyen organisé par la Ville de Nantes pour améliorer les conditions de vie et lutter contre l'isolement. Dans ce cadre, l'office a ouvert ses portes aux nantaises et nantais à l'occasion de deux conférences et d'une visite de jardin partagé et a apporté sa contribution au travers de deux cahiers d'acteurs (« précarité, isolement, quelle est la situation actuelle? » et « qui peut agir pour les solidarités? »).



« Nos partenariats sur le champ de la politique de la ville et du cadre de vie sont nombreux et variés. Pour mener à bien les projets, nous pouvons compter sur les associations de locataires et les associations qui œuvrent au quotidien dans les quartiers. Ce sont des relais précieux pour un bailleur social et les locataires. »

Julie Faucillon, directrice politique de la ville et cadre de vie

## Zoom sur le contrat de ville

Le contrat de ville est un espace partenarial qui réunit les villes de Nantes, Saint-Herblain, Orvault et Rezé, la Métropole, l'État, les bailleurs sociaux, les associations et les conseils citoyens. L'objectif est de construire et mettre en œuvre des actions qui impactent le cadre de vie des habitants des quartiers populaires sur les thématiques suivantes : cohésion sociale, renouvellement urbain et cadre de vie, développement économique et emploi.

En 2022, Nantes Métropole Habitat a soutenu financièrement 22 associations, pour un budget

global de plus de 162000 €.

- **Culture** : La lune rousse, Paq la lune, Pypo production, Poisson pilote, Compagnie Moradi, Nantes lit dans la rue, Clown en nez veille.
- **Économie** : Compagnons bâtisseurs, Atelier bricolage des Dervallières
- **Environnement et cadre de vie** : Environnement solidaires, Ambition jeunesse, Latypique Cie, Bricolowtech, Bio-t-full
- **Parentalité et éducation populaire** : École des parents 44, Les petits débrouillards, Le petit lieu.

• **Jeunesse** : AFEV, Solicité.

- **Autre** : Plan b, l'Accoord, Benenova
- NMH accompagne également des projets portant sur des sujets répondant aux enjeux de la politique de la ville n'ayant pas déposé de dossier au contrat de ville à hauteur de plus de 450000 € : VRAC, Optima (médiateurs de quartiers), Îlot D'zil.



Les compagnons bâtisseurs





**Nantes Métropole Habitat**

26, place Rosa Parks – BP 83618  
44036 Nantes cedex 1

**Siège social**

Tél. : 02 40 67 07 07

**Centre de Relations Locataires**

Tél. : 02 40 67 07 37

[www.nmh.fr](http://www.nmh.fr)

 @NMHabitat

 Nantes Métropole Habitat

 nantes\_metropole\_habitat

**nantes  
métropole  
HABITAT**