

DOSSIER

Espace locataire : mes services en ligne !



NMH fête ses 110 ans !

Page 2



**Vos locaux Ici Tri passent
aux rendez-vous !**

Page 3



**Enquête de satisfaction
locataires : les résultats**

Page 4



3 QUESTIONS À THOMAS QUÉRO

Nantes Métropole Habitat a 110 ans ! Qu'est-ce que cela vous inspire ?

NMH a été le deuxième bailleur public à avoir été créé en France en 1913, après La Rochelle, afin de répondre aux urgences sociales du logement. Cela montre à quel point le territoire nantais a toujours été soucieux d'accompagner ses habitants, notamment ceux qui rencontrent des difficultés.

C'est ce que nous continuons à faire aujourd'hui, à travers un parc de 25 000 logements qui permettent au plus grand nombre de bénéficier de loyers accessibles au cœur d'une métropole dynamique et en plein développement. Après 110 ans d'existence nous avons aujourd'hui plus de 1 000 immeubles sur l'agglomération nantaise.

On peut donc dire que nous avons contribué à fabriquer un morceau de l'histoire et du patrimoine local depuis 1913 !



Vous développez des services en ligne sur le site internet nmh.fr ?

Oui. Nous avons récemment conçu en collaboration avec des locataires un nouvel outil pour déposer une réclamation en ligne de façon très simplifiée. Via internet on peut aussi payer son loyer, consulter ses quittances ou encore déposer des attestations. De nouveaux services pourront être proposés, s'ils répondent à une attente spécifique des locataires. Il s'agit de renforcer tous nos modes de contacts selon les différents besoins et profils des habitants : accueil physique en agence, plateforme téléphonique, internet... Le service et la proximité restent au cœur de nos préoccupations et de nos métiers, et pour cela nous devons rester à l'écoute.

Thomas QUÉRO, Président de Nantes Métropole Habitat, Adjoint au Maire de Nantes et conseiller métropolitain.

Quels sont les enseignements que vous tirez de votre dernière enquête de satisfaction locataires ?

82% de nos locataires interrogés se disent satisfaits de NMH. Ce très bon résultat reflète l'engagement et le professionnalisme des 550 collaborateurs qui travaillent au quotidien au service des habitants. Mais nous devons aussi entendre les remarques et attentes exprimées dans cette enquête. Nous devons encore progresser sur les délais de réponses et d'interventions techniques lorsque nos locataires font une réclamation. C'est un travail qui est en cours au sein des équipes de NMH, où nous revoyons globalement l'organisation de notre relation avec les locataires et nos prestataires techniques.



ATELIERS ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Consommer mieux et moins dans son logement, c'est possible ! Nantes Métropole Habitat, en partenariat avec l'association Alisée, a organisé 7 ateliers-conseils gratuits sur l'ensemble des quartiers, pour apprendre à faire des économies d'énergie chez vous.

Au programme : faire le point sur les dépenses énergivores dans votre logement, maîtriser sa consommation avec les appareils électroménagers, connaître les gestes simples pour réduire les factures et son empreinte carbone. Les collaborateurs de NMH ont également été formés pour mieux vous renseigner !

Retrouvez quelques conseils et bons gestes sur nmh.fr !



Atelier du 21 février à la maison de quartier des Confluences (Nantes sud - Clos Toreau).

LA BELLE IMAGE

À Nantes nord, dans le quartier du **Clos du Cens**, les travaux de réhabilitation se terminent pour 90 logements collectifs et 39 maisons. Une rénovation globale d'envergure avec notamment : ravalement des façades, remplacement des portes de garage, embellissement des parties communes, remplacement des portes des logements, plantation d'arbres sur les espaces extérieurs mais aussi remplacement des chaudières et isolation des combles.



Architecte : Bahuaud



1913-2023 : NMH FÊTE SES 110 ANS !

Votre office public de l'habitat fête son 110^e anniversaire ! Une belle occasion de revenir sur plus d'un siècle d'histoire.

C'est en 1913 que Paul Bellamy, alors maire de Nantes, crée l'office public d'habitation à bon marché de la ville. Fleurissent alors cités jardins et premiers logements collectifs dès les années 1920.

Après les bombardements subis par Nantes pendant la Seconde Guerre Mondiale, vient le temps de la reconstruction et la réalisation des grands ensembles qui contribuent à la suppression des taudis et à l'amélioration des conditions de vie des plus pauvres.

À partir des années 1980, Nantes Habitat lance de gros chantiers de réhabilitation pour adapter ses logements aux nouveaux standards de confort et à la réglementation thermique.

Le XXI^e siècle voit évoluer la structure familiale et l'office s'adapte en proposant de nouvelles formes d'habitat.

Devenu métropolitain en 2016, Nantes Métropole Habitat poursuit son développement tout en menant une stratégie importante de modernisation de son patrimoine et d'innovation.



1913 : Création de l'OPHBM de la ville de Nantes

1992 : Création des 7 agences de proximité

2016 : Nantes Habitat devient Nantes Métropole Habitat

2018 : Lancement de la démarche participative Un Monde de Services

Et demain ? Qualité de service, innovation, projets participatifs, environnement... NMH porte des ambitions fortes pour l'avenir, à l'écoute des locataires et au service d'une ville plus durable.

JAMET ET BOTTIÈRE : VOS LOCAUX ICI TRI OUVRENT SUR RENDEZ-VOUS

Plus de 20 locaux Ici Tri vous permettent de vous séparer des cartons volumineux, de l'électroménager ancien, de meubles. Ces locaux sont ouverts certains jours sur des plages horaires précises (horaires et adresses sur le local et dans votre agence).

Les locaux Ici Tri des quartiers Bellevue et Bottière à Nantes testent depuis le mois de mars un nouveau service d'ouverture sur rendez-vous, afin d'évaluer l'intérêt de cette organisation pour les usagers.

Comment ça marche ? C'est très simple ! Vous voulez déposer un objet ?

- > Appelez votre agence de proximité Bottière au 02 72 20 65 00 ou Jamet au 02 72 20 66 50.
- > Un agent de NMH conviendra avec vous d'un rendez-vous, sur les horaires d'ouverture de l'agence : de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h00.





nmh
UN MONDE
DE SERVICES



LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Du 23 juin au 5 juillet 2022, 2 000 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 votre satisfaction pour mieux comprendre et répondre à vos attentes.

Découvrez les principaux résultats de l'enquête.



82%

des locataires sont satisfaits de NMH

UN LOGEMENT CONFORTABLE

Efficacité des interventions techniques dans le logement
7,7/10

Propreté du logement à l'emménagement
7,7/10

Satisfaction logement au global
6,8/10

Axe de progrès

Les délais de traitement des réclamations sont un point d'attention

L'ENTRETIEN TECHNIQUE DES PARTIES COMMUNES EN PROGRÈS

Eclairage des parties communes
8,2/10

Efficacité de l'intervention dans les parties communes
7,1/10

Interventions techniques dans les ascenseurs
7/10

Axe de progrès

La propreté des parties communes et des ascenseurs est l'affaire de tous !
« 51% des locataires pensent que le manque de propreté des parties communes est principalement dû à des incivilités »



DES SUPPORTS D'INFORMATION APPRÉCIÉS



Clarté des documents
8,3/10



Information sur les travaux prévus dans le logement
6,7/10



Information sur les différents équipements du logement
6,9/10

En résumé

Une communication simple et claire pour rester informé et mieux comprendre

UNE BONNE RELATION AVEC LE BAILLEUR



L'accueil
7,3/10



Écoute
7/10



Maintien des services pendant la crise sanitaire
7/10

Axe de progrès

Des efforts sont à poursuivre sur la réactivité et l'accompagnement pour les demandes non techniques



ET APRÈS ?

Les résultats permettront d'engager des plans d'actions pour améliorer nos services.

Dans le cadre d'Un Monde de Services, vous pourrez donner votre avis et participer à des ateliers sur différents sujets : les services numériques, l'accueil, la propreté...

Et ça commence dès maintenant ! Flashez ce QR code pour répondre à la question suivante :

quelles sont les actions prioritaires à mettre en place concernant la relation locataires (3 réponses à cocher) ?



= en augmentation par rapport à la dernière enquête de 2019.

ESPACE LOCATAIRE : MES SERVICES EN LIGNE !



Nous vous accueillons du lundi au vendredi dans nos agences de proximité ou via notre plateforme téléphonique dédiée. Mais vous pouvez aussi payer votre loyer et profiter de multiples services internet, via votre espace locataire sur nmh.fr, accessible 7j/7 et 24h/24. C'est simple, rapide et totalement sécurisé !

CRÉEZ VOTRE COMPTE EN 4 ÉTAPES

- > Rendez-vous sur nmh.fr.
- > Espace Locataire > Identifiez-vous > Créer son compte.
- > Munissez-vous de votre numéro de contrat, présent sur votre avis d'échéance (sans le «L») et remplissez les différents champs.
- > Finalisez votre démarche en appuyant sur le bouton « S'inscrire ».

Une fois votre espace créé, connectez-vous avec votre adresse mail et le mot de passe choisi.

DEPUIS CHEZ VOUS, RÉALISEZ VOS DÉMARCHES

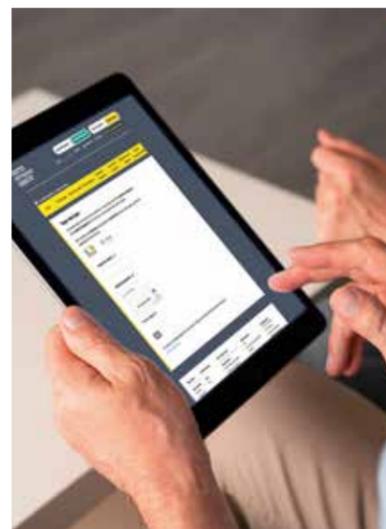
- > Payez votre **loyer en ligne**, en toute sécurité, directement par carte bancaire.
- > Retrouvez l'historique de vos **paiements**.
- > Consultez, déposez, transmettez **vos documents** : contrat d'assurance, contrat de locataire, RIB... sans vous déplacer !
- > Recevez, chaque mois, **votre quittance de loyer** sur votre espace en ligne et retrouvez l'historique.
- > Mettez à jour vos **informations personnelles** : numéro de téléphone, adresse mail, en toute autonomie.
- > Déposez une **réclamation** en quelques clics.



Pour vous guider dans la création de votre espace locataire, consultez notre dépliant, disponible en agence et sur notre site internet, rubrique « fiches pratiques ».

LE CHIFFRE

Près de
10 000
locataires utilisent leur espace locataire en ligne !



Accédez directement à votre espace locataire en flashant ce QR code



+ SIMPLE, + RAPIDE, + PRATIQUE !

Une vitre cassée dans le hall ? Un problème de vie collective ? Un problème technique dans votre logement ? Depuis votre mobile ou votre ordinateur, déposez une réclamation.

Accessible 7j/7 depuis votre espace locataire

- > Cliquez sur le bouton « Votre réclamation en ligne » dans votre espace locataire.
- > Décrivez en quelques clics votre demande à l'aide d'icônes et de photos.
- > Suivez son avancement en ligne et par SMS.

VOUS HABITEZ DANS UNE RÉSIDENCE GÉRÉE PAR UN SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ ?

Vous pouvez saisir votre réclamation concernant votre logement et les parties communes sur notre outil de réclamations en ligne. Votre agence est ainsi directement informée de la réclamation et peut la suivre en lien avec le syndic. Bon à savoir : plusieurs syndics proposent également un outil de réclamation en ligne pour les parties communes. Ils communiquent alors le lien par les panneaux d'affichage.

« Le concept de l'outil de réclamations en ligne est bien, il y a encore des améliorations techniques à effectuer sur les notifications SMS, être alertée quand NMH dépose un commentaire et le lien avec les entreprises. Je suis volontaire pour participer à des ateliers tests et améliorer l'outil. »

Nathalie J, locataire NMH

PAS D'INQUIÉTUDE POUR LES HABITUÉS DU PAPIER

L'espace locataire ne remplace pas toutes les communications habituelles. Vos interlocuteurs de terrain ainsi que notre Centre de Relations Locataires restent à votre écoute.

L'espace locataire numérique complète l'offre de services de proximité proposée par NMH et permet aux locataires, qui le souhaitent, de faire leurs démarches en ligne à tout moment.

UN GROUPE DE LOCATAIRES TESTEURS

Régulièrement, des ateliers pour évaluer les outils numériques sont organisés avec les locataires. Nous reviendrons vers vous prochainement !



TROUVER VOTRE FUTUR CHEZ VOUS



À vendre prochainement : 19 logements en bail réel solidaire
Résidence « Bois de l'Île * » - Ile de Nantes quartier de la Création.

Située au sud-ouest de l'Île de Nantes au sein d'un ensemble immobilier de 39 logements, profitez d'un environnement vivant et exceptionnel dans un nouveau quartier organisé autour de ruelles, placettes et faisant la part belle aux espaces verts.

- > Des logements élégants et confortables aux partis pris architecturaux et environnementaux forts.
- > Du T3 au T5 disposant tous de balcons ou terrasses.
- > Livraison prévue en 2025.

PLAN TYPE D'UN APPARTEMENT T4



LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le Bail Réel Solidaire (BRS) est un nouveau dispositif d'accès social à la propriété qui permet de dissocier la propriété du terrain de celle du logement pour faire baisser le prix d'achat.



Architectes : Boris Bouchet/ Claas Architecte

PRIX DE VENTE

Type de logement	Prix moyen
T3	180 000€
T4	210 000€
T5	238 000€

ACHETER VOTRE LOGEMENT, PAS LE TERRAIN !

Vous achetez uniquement les murs de votre logement et en devenez propriétaire. En parallèle, vous louez le terrain à **Atlantique Accession Solidaire** pour un loyer modique en signant un bail réel solidaire d'une durée de 99 ans.

Les avantages

- > TVA réduite à 5,5% au lieu de 20%.
- > La garantie de rachat et de relogement en cas de difficultés.



CONSEILS ET ASTUCES

Soyez réactifs ! Vérifiez au plus vite votre capacité d'emprunt auprès de votre banquier et anticipez la constitution de votre dossier.

Retrouvez les conditions d'éligibilités sur notre site :
<https://www.nmh.fr/Vous-cherchez-un-bien/Devenir-proprietaire/Logements-neufs>

Pour plus de renseignements contacter notre commercialisateur Quadral Transactions : **06 07 43 83 21**



**INDECOSA
CGT 44**



CLCV-NANTES
CONSOMMATION, LOGEMENT,
CADRE DE VIE



LA CSF

Non à la violence !

Nous souhaitons particulièrement la bienvenue à l'ensemble des locataires qui viennent d'accéder à un logement de Nantes Métropole Habitat et bien sûr à tous les locataires. Vos représentants siégeant au conseil d'administration INDECOSA CGT, CLCV, CSF ainsi que la représentante UDAF et de la CGT ont décidé d'un commun accord de s'adresser à vous collectivement aujourd'hui.

Depuis quelques temps, nous avons constaté un manque de respect avec des violences physiques et verbales et des menaces de mort envers l'ensemble du personnel de Nantes Métropole Habitat, que ce soit dans les agences de proximité ou au siège social, quel que soit le niveau de responsabilité du personnel.

Nous pouvons parfois comprendre votre colère vis-à-vis du bailleur, à cause du manque de réactivité à répondre à vos multiples réclamations, qu'elles soient écrites, par téléphone ou lors de vos déplacements vers vos agences de proximité. Vous pensez, à juste titre, que vous n'êtes pas assez entendus et que votre colère est parfois justifiée. Bien-sûr, nous continuerons à agir avec vous pour défendre vos droits ! Mais nous n'accepterons jamais que le personnel subisse des agressions, nous sommes aux côtés des salariés de Nantes Métropole Habitat.

Vos représentants des locataires INDECOSA CGT, CLCV, CSF.

Indecosa CGT

1, place de la Gare de L'État - 44276 Nantes Cedex 2
Tél. 02 28 08 29 88 - indecosacgt44@gmail.com
Lucien BERTIN, votre élu INDECOSA CGT au CA de NMH
Tél. 06 74 36 61 00 - lb.indecosacgt44@outlook.fr

CSF

8, rue Arsène-Leloup - 41100 Nantes
Tél. 02 40 47 56 33 - udcsf44@la-csf.org
Fari SALIMY, votre élue CSF au CA de NMH
Tél. 06 88 84 15 41

CLCV Nantes

18 bis, Charles Perron - 44100 Nantes
Tél. 02 40 43 42 84 - nantes@clcv.org



CGL 44

La CGL à vos côtés

La hausse des charges est un vrai problème pour les locataires, la hausse des prix touche le plus grand nombre d'entre nous tant sur l'alimentaire que les énergies. LA CGL se préoccupe des usagers du logement qui aujourd'hui n'arrivent plus à payer leurs loyers. Nous avons interpellé le Ministre du Logement à ce sujet et plus localement, nous exprimons ces difficultés à votre bailleur. La recherche de solutions est active afin de répondre au plus vite à ces difficultés. Vous pouvez nous rencontrer lors de nos permanences, nous recevons sur rendez-vous pour analyser vos quittances et être relais d'orientation vers les bons interlocuteurs et dispositifs existants pour vous aider.

Ne restez pas isolés face à un problème tel que celui-ci, la notion de temps est importante dans toute recherche de solutions, bénévoles et professionnels à votre écoute à la CGL.

CGL 44

Confédération Générale du Logement
6, place de la Manufacture - 44000 Nantes
Yannick GOURET, votre élu CGL au CA de NMH
Tél. 02 40 74 16 85 - udcg144.lamanu@outlook.fr



UNE BELLE RÉCOLTE DE LÉGUMES D'HIVER DANS NOTRE SERRE SYMBIOSE !

Début février, les élèves de CM1 de l'école Paul Gauguin, accompagnés d'étudiants de l'Université de Nantes, ont participé à la cueillette d'hiver des légumes de Symbiose dans le quartier Nantes nord.

Les paniers remplis de carottes, salades et épinards ont été distribués gratuitement aux petits cueilleurs ainsi qu'aux locataires de l'immeuble 1 rue Jacques Cartier sur lequel est installée cette serre.

Les prochains semis pour les cultures d'été débuteront mi-mars. À partir de cette date, nous vous communiquerons les horaires des ateliers sur notre site internet nmh.fr.



DIPLÔME DU MEILLEUR EMPLOYÉ !

Les locataires de la tour située au 1, rue d'Angleterre (quartier Malakoff à Nantes) remercient Frantz, agent d'entretien d'immeubles, pour la qualité de son travail, sa courtoisie et lui ont décerné le diplôme du meilleur employé !

Un grand merci aux locataires et à l'Accoord pour cette belle reconnaissance et bravo à notre collaborateur pour son investissement et sa bonne humeur au quotidien.



LES HABITANTS DES DERVALLIÈRES AUX FOURNEAUX

Pendant plus d'un an, la **Confédération Syndicale des Famille (CSF)** a organisé des ateliers de cuisine du monde à la maison de quartier des Dervallières à Nantes.

Chaque mois, une dizaine d'habitants du quartier se sont ainsi rassemblés autour de découvertes culinaires venues de plusieurs continents. Ce projet a été mis en valeur par le photographe Alban Lecuyer à l'occasion d'une exposition à la maison de quartier. Les nombreuses recettes réalisées par les participants ont également été consignées dans un ouvrage : « Cuisine du monde, Habitants en actions ».

À noter : les ateliers reprennent le 14 mars à 14h à la salle festive des Dervallières. Informations et inscriptions : 06 72 81 89 34.

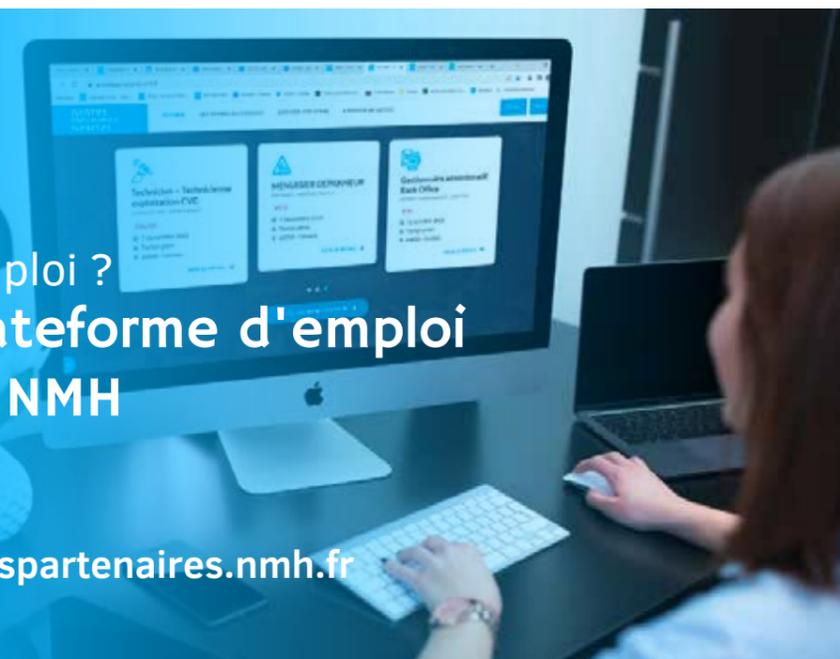


UNE NOUVELLE PLATEFORME D'EMPLOI

**nantes
MÉTROPOLÉ
HABITAT**

Vous cherchez un emploi ?
**Découvrez la plateforme d'emploi
des partenaires NMH**

Rendez-vous sur emploispartenaires.nmh.fr



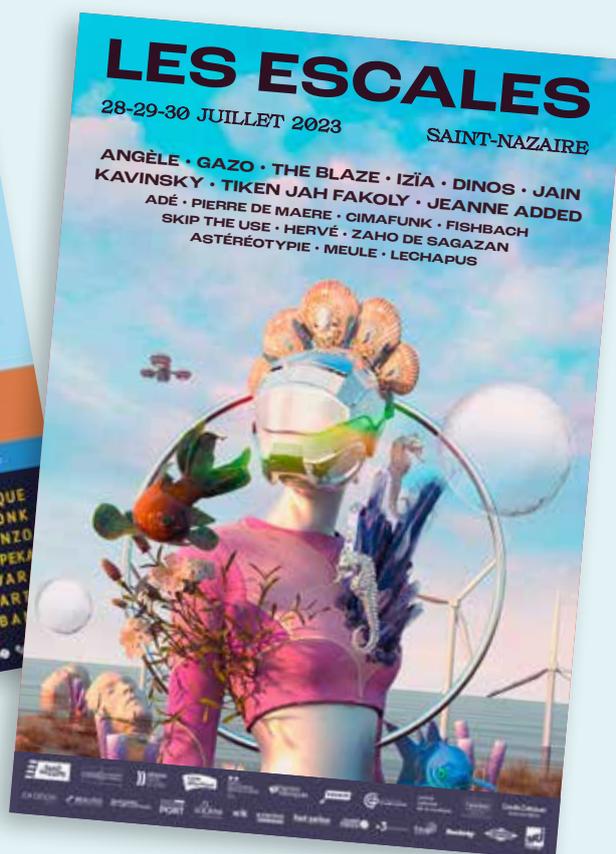
NANTES MÉTROPOLE HABITAT VOUS FAIT GAGNER DES PLACES POUR LES FESTIVALS DE L'ÉTÉ !

**PARTICIPEZ DU 21 MARS
AU 28 AVRIL INCLUS !**



À GAGNER

**3 invitations pour 2 personnes
pour l'une des soirées du festival
la nuit de l'Erdre du 29 juin au
2 juillet 2023 à Nort-sur-Erdre.**



À GAGNER

**3 invitations pour 2 personnes
pour l'une des soirées du festival
Les Escales du 28, 29 et 30 juillet
2023 à Saint-Nazaire**

COMMENT PARTICIPER ?

Flashez ce QR code et complétez le formulaire de participation pour tenter votre chance !



<https://vu.fr/jeu-nmh>

Les informations nominatives recueillies dans le cadre du présent concours sont traitées conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du règlement général sur la protection des données n°2016/679. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données vous concernant, qui s'exerce auprès du Délégué à la Protection des Données aux adresses suivantes : dpo@nmh.fr et au 26 place Rosa Parks 44036 Nantes Cedex 1. Toute demande devra être accompagnée d'une copie d'un titre d'identité. Les personnes concernées disposent également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les participants sont informés que les données nominatives les concernant, enregistrées dans le cadre de ce concours, sont nécessaires à la prise en compte de leur participation. En cas de refus d'enregistrement de leurs données, la participation au concours ne sera pas possible. Jeu gratuit et sans obligation d'achat, organisé par Nantes Métropole Habitat du 21 mars au 28 avril 2023. Jeu réservé à toute personne physique majeure. Une seule participation par personne. Dotations : 3 x 2 billets 1 jour pour le festival la nuit de l'Erdre (une des dates suivantes : 29,30 juin, 1er, 2 juillet) à Nort sur Erdre et 3 x 2 billets 1 jour pour le festival Les Escales (une des dates suivantes : 28, 29 & 30 juillet 2023) à Saint Nazaire. Soit une dotation totale de 12 places à 474€. Règlement complet déposé à la SCP JORAND GOBERT RICHARD VAN GORKUM, Huissiers de Justice, 10 bis rue sarrazin 44000 NANTES. Règlement disponible à l'adresse mail communication@nmh.fr et disponible gratuitement en écrivant à l'adresse suivante : Nantes Métropole Habitat 26 place Rosa Parks 44 036 Nantes cedex 1.