

# NOTRE ACTIVITÉ 2023



# SOM MAIRE

*“Nous avons atteint en 2023 des niveaux historiques de rénovation, nous avons amplifié notre développement à l'échelle de la métropole nantaise et avons proposé de nouveaux services en faveur du pouvoir d'achat, pour accompagner au mieux nos locataires.”*

**Thomas Quéro - Président de NMH,  
Adjoint au Maire de Nantes  
et Conseiller métropolitain.**

**04** AVANT-PROPOS

**06** CHIFFRES-CLÉS

**08** FAITS MARQUANTS  
2023

**10** PROXIMITÉ

**16** PATRIMOINE

**22** RESSOURCES  
& ORGANISATION

**24** TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
& SOCIALE

# AVANT-PROPOS

## 3 QUESTIONS À...



**Thomas Quéro,**  
Président,  
Adjoint au Maire de Nantes,  
Conseiller métropolitain

**Marc Patay,**  
Directeur général

### QUEL BILAN GLOBAL TIREZ-VOUS DE CETTE ANNÉE 2023 ?

**Thomas Quéro :** Malgré la situation tendue du logement au niveau national et un contexte de réforme qui affaiblit les bailleurs sociaux, Nantes Métropole Habitat a su maintenir une activité dynamique. La place spécifique que nous occupons sur le territoire nous amène en effet à agir sur de nombreux leviers, aussi bien au niveau patrimonial que social. Nous avons atteint en 2023 des niveaux historiques de rénovation, nous avons amplifié notre développement à l'échelle de la métropole nantaise et avons proposé de nouveaux services en faveur du pouvoir d'achat, pour accompagner au mieux nos locataires, notamment les plus fragiles. En 2023, nous avons également pu définir avec Nantes Métropole une nouvelle convention pour accompagner nos ambitions. C'est un signe fort de reconnaissance du rôle particulier de NMH dans la dynamique du territoire.

**Marc Patay :** En effet, une métropole comme Nantes doit pouvoir s'appuyer sur un bailleur public, garant coûte que coûte de l'intérêt général, même lorsque le contexte est difficile. Nous avançons, nous faisons évoluer nos fonctionnements, nous innovons, pour continuer à agir massivement sur le territoire. C'est dans ce cadre que Nantes Métropole a souhaité soutenir notre stratégie avec une convention spécifique de 28 millions d'euros et que nous avons signé avec la Caisse des dépôts un accompagnement financier historique de plus de 300 millions d'euros.

Pour relever les enjeux essentiels du logement et de l'accompagnement social, nous avons également souhaité adapter notre organisation, avec de nouveaux services, une nouvelle approche territoriale, des nouveaux métiers.

### RÉNOVER ET CONSTRUIRE ONT ÉTÉ DES PRIORITÉS FORTES EN 2023 ?

**Thomas Quéro :** 2023 a en effet été une année significative pour nos ambitions patrimoniales. NMH est déjà présent sur 15 communes de l'agglomération nantaise, avec des projets livrés, en chantier ou en cours de lancement. Avec plus de 1500 attributions en 2023 nous sommes le principal acteur social pour se loger dans un territoire aussi attractif. C'est pourquoi il faut pouvoir sans cesse élargir notre offre de logements sur la métropole nantaise pour répondre aux besoins. Nous travaillons pour cela sur toutes les pistes de développement potentiel : densification, surélévation, projets mixtes, etc.

**Marc Patay :** Oui, NMH a fêté ses 110 ans en 2023, nous gérons un patrimoine de 25 000 logements plus anciens que la moyenne nationale. C'est à la fois une chance — cela permet de proposer les loyers les plus bas de la métropole nantaise — c'est aussi l'occasion de mettre en place un vaste programme de modernisation de ces logements, au service notamment de la qualité énergétique. Ce sont ainsi plus de 1000 logements qui bénéficient de rénovation chaque année. 70 millions d'euros ont ainsi été consacrés en 2023 à la rénovation dans nos quatre grands projets de renouvellement urbain et sur l'ensemble du parc.

### LES ATTENTES DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES ÉVOLUENT, COMMENT NMH S'Y PRÉPARE ?

**Thomas Quéro :** Nous avons participé en 2023 au Grand Débat Fabrique de nos villes mené par Nantes Métropole. C'est essentiel de contribuer à ces réflexions sur la façon de penser et vivre la ville. Notamment parce que nous contribuons à de nombreuses politiques publiques et sommes un acteur social et économique majeur, avec à nouveau plus de 180 millions d'euros investis localement l'année dernière. Être à l'écoute c'est par exemple planter une forêt urbaine avec des écoles de quartiers, aider à hauteur de 60 000 euros des ménages en difficulté de loyer, ou mener une politique RH qui nous permet d'obtenir un index d'égalité femme-homme de 97/100. Cette diversité d'actions est l'illustration de la diversité de nos savoir-faire, mais aussi de la qualité du dialogue que nous animons avec les différentes parties prenantes du territoire.

**Marc Patay :** Nous logeons plus de 50 000 personnes. C'est l'équivalent d'une ville moyenne, avec toute la diversité de profils qu'on peut y rencontrer. Il faut donc rester à l'écoute en permanence, à la fois pour évaluer la pertinence et la performance de notre activité, mais aussi pour faire évoluer nos services. Nous avons par exemple entamé en 2023 une vaste transformation de nos outils et services de proximité, avec un travail participatif qui a réuni des associations de locataires, des habitants, des élus ou encore des prestataires. Cela débouche en 2024 sur une plateforme téléphonique renforcée, des lieux d'accueil repensés et des interventions techniques adaptées à l'élargissement de notre patrimoine sur la métropole nantaise. Ambitions, écoute et adaptation guident nos actions d'aujourd'hui et nous permettent de bien préparer l'avenir.

# CHIFFRES CLÉS



**506**

collaborateurs  
(équivalent  
temps plein)



**50 520**

locataires



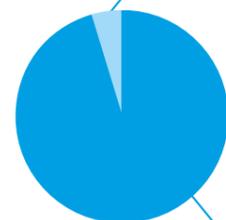
**25 374**

logements dont 521 logements  
étudiants et 1221 équivalents  
foyer logements

## TYPOLOGIE DES LOGEMENTS

**4,5 %**

logements individuels



**95,5 %**

logements collectifs

**58,52 %**

de logements  
en quartiers  
prioritaires

Près de

**64 %**

des logements raccordés au  
réseau de chaleur

## FOYERS LOGEMENTS

**4**

résidences  
sociales

**14**

EHPAD / foyers  
personnes âgées

**5**

foyers logements  
pour personnes  
handicapées



**34**  
foyers  
logements

**4**

foyers jeunes  
travailleurs

**4**

résidences  
universitaires

**3**

centres  
d'accueil

## LOCAUX SPÉCIFIQUES

**59**

locaux  
associatifs

**124**

locaux  
commerciaux

**7**

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

**19**

locaux « Ici Tri »  
pour le tri  
des encombrants

## NATURE EN VILLE

**2**

mini-forêts plantées pour  
plus de 800 arbres à Bellevue  
(MiniBigForest) et Nantes Nord

**40**

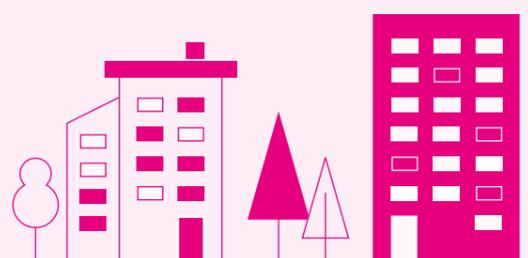
jardins  
partagés

**66,5**

hectares  
d'espaces  
extérieurs



## ZOOM SUR L'ACTIVITÉ 2023



**248**

logements construits

Pour un  
investissement de  
**62,4 m€**

**1 022**

logements  
réhabilités (dont  
123 réhabilitations  
à la relocation)

Pour un  
investissement de  
**70 M€**

**1 546**

logements  
attribués

**77 661**

visites en agences



Près de

**60 000**

appels traités par le  
Centre de Relations  
Locataires et 50 603  
appels traités  
en agences

# FAITS MARQUANTS 2023



Nantes Métropole soutient les ambitions de l'office au travers d'un nouveau partenariat. 28 M€ sont fléchés pour accompagner d'ici 2026 les enjeux partagés en matière de proximité, construction et rénovation.



Coup de neuf pour la résidence Joncours/Delambre, à Nantes. Cet immeuble de 216 logements datant des années 1960 a bénéficié d'une vaste rénovation pour un investissement de 6.5 M€.



De nouveaux espaces verts et une aire de jeux adaptée PMR, pensés avec les habitants, ont vu le jour au pied des 200 logements sociaux du Perray à Nantes.



Signature avec les associations de locataires, NMH et Nantes Métropole d'un accord sur la mise en place d'une expérimentation d'internet solidaire à 2,90€/mois pour 1000 logements sociaux au Port Boyer à Nantes.



L'agence Cartier a repris son activité et accueille désormais la mairie de quartier, suite à l'incendie de cette dernière. D'autres partenaires y proposent également des permanences au public : l'Accoord, le CCAS, l'ATDEC et Nantes Métropole.



NMH a lancé un ambitieux plan de transformation numérique pour la période 2023-2026, nommé « Un Monde de Services Numériques ». Ses objectifs : optimiser nos pratiques, fournir des services digitaux de qualité à nos locataires et faire monter en compétences les collaborateurs.



D'anciens locaux administratifs de l'office ont été transformés par NMH en centre de santé dans le quartier du Breil à Nantes. Un projet porté par la Ville de Nantes auquel s'est associé NMH pour lutter contre les déserts médicaux et faciliter l'accès aux soins pour tous.



À l'occasion du 83<sup>e</sup> Congrès HLM à Nantes, NMH a valorisé 12 partenariats pour favoriser la construction et la rénovation, renforcer l'inclusion et le lien social, soutenir le pouvoir d'achat des locataires, amplifier les transitions énergétiques, favoriser l'accession...



23 nouveaux logements sociaux et 5 Prêt Social Location Accession (PSLA) ont été livrés dans la ZAC du Champ de manœuvre à Nantes avec la résidence Nidéa.



Le magazine Capital a classé NMH dans le top 10 des entreprises françaises de la catégorie « immobilier » en matière de diversité des collaborateurs (Statistica).



L'aménagement du quartier de l'ancienne Caserne Mellinet à Nantes se poursuit. À l'occasion de la présentation de la phase 2 de la ZAC, aux côtés de nos partenaires, NMH a dévoilé le chantier des 61 logements de la résidence « Ladrillo ».



Plus de 100 participants (locataires, élus, fournisseurs, collaborateurs, etc.) présents à l'occasion des « Rencontres Un Monde de Services » pour échanger sur l'évolution de notre modèle de proximité.



Forêt urbaine : locataires, écoliers et collaborateurs de NMH réunis pour planter plus de 600 arbres et arbustes dans le quartier de Bellevue à Nantes.



Remise des diplômes aux candidats de la première édition de l'Académie de la proximité. Ce dispositif NMH propose des formations aux métiers de la proximité à des demandeurs d'emploi ou des collaborateurs souhaitant bénéficier d'une évolution professionnelle.



Rencontre avec une partie de nos fournisseurs travaillant au contact direct des locataires. Une belle soirée d'échanges autour de la relation client et de la qualité de service.

# PROXIMITÉ



« 2023, c'est la réouverture de notre agence Cartier en septembre sur un nouveau modèle partenarial avec l'intégration de la mairie annexe, la Direction de quartier, l'ATDEC et le pôle solidarité. Mais c'est aussi 2 événements majeurs : la validation de la création de la plateforme téléphonique et du numéro unique, la soirée Un Monde de Services au sujet de l'évolution de notre maillage territorial et de la relation client avec nos principales parties prenantes. 2024 devrait voir la concrétisation d'une nouvelle « gestion de la relation client » et la poursuite des autres projets structurants... Un grand merci à l'ensemble des collaborateurs de la proximité. »

Salvatore Iannuzzi, Directeur général adjoint proximité et clientèle



De nombreux dispositifs allant parfois au-delà du cadre légal, permettent 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 (projets participatifs, rencontres en pied d'immeuble, crémaillères, enquêtes de satisfaction, diagnostics en marchant, etc.)

Depuis 2018, le projet « Un Monde de Services » permet d'élargir

ce 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.

En 2023, il s'est déployé autour de trois axes : le développement de la culture « client », la mise en place de services et la promotion de la ville durable.

## LOGER LE PLUS GRAND NOMBRE

3806 dossiers ont été étudiés à l'occasion de 52 commissions permettant d'attribuer 1546 logements dont 15 % dans le neuf. 78 % des propositions ont été acceptées par les demandeurs.

29 % des logements attribués ont été réservés à des locataires du parc social NMH en mutation afin d'accompagner leurs besoins.

292 des 1546 logements attribués en 2023 (soit près de 20 %) ont bénéficié à des publics en grande fragilité tels que les victimes de violence ou des ménages prioritaires (droit au logement opposable, réfugiés, etc.).

## LE SAVIEZ-VOUS ?

En 2023, afin d'assurer une meilleure lisibilité et une plus grande transparence du processus d'attribution des logements locatifs sociaux, NMH a mis en place la « cotation de la demande ». Conçue comme une aide à la décision et un outil au service de la transparence, la cotation consiste à définir une série de critères d'appréciation de la demande et à leur appliquer une pondération afin d'attribuer une note à chaque demande.

## DIALOGUE PARTAGÉ : UN MODE DE FAIRE DANS L'ADN DE NANTES MÉTROPOLE HABITAT

L'office s'inscrit sur le territoire nantais comme un acteur de la « Ville Dialoguée ». Riche d'une histoire en matière de dialogue avec les locataires, celui-ci fait partie intégrante de son ADN. NMH s'engage à poursuivre ses actions en impliquant toutes

les parties prenantes de son écosystème. Un dialogue souvent riche, constructif permet de concevoir de nouveaux projets pertinents et partagés. In fine, cette démarche de dialogue partagé s'inscrit dans les pratiques quotidiennes des collaborateurs.



▲ Le 5 décembre, les « Rencontres Un Monde de Services » ont rassemblé une centaine de participants (locataires, fournisseurs, élus, représentants du personnel...) autour de la thématique de la relation client. Les échanges ont porté sur le dimensionnement de la proximité et les canaux de contact de l'office.



▲ En 2023, un conseil de concertation locative des 7 agences a été organisé « hors les murs », sous la forme d'une visite de patrimoine à Nantes (la réhabilitation de Beaulieu 4 et la résidence en VEFA Bamboo).

## REPÈRES PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

- 4 conseils de concertation locative dont un exceptionnel sur les charges
- 7 conseils de concertation locative d'agence
- 8 groupes de travail sur les projets (internet solidaire, contrat multiservices, détecteurs de fumée)

### 3 EXEMPLES DE PROJETS DIALOGUÉS AVEC LES LOCATAIRES

#### Internet solidaire : nouvel élan pour l'expérimentation au Port-Boyer à Nantes

Après avoir dressé un bilan positif de l'expérimentation menée en 2022-2023 au 79 rue du Port-Boyer, l'ensemble des habitants de ce micro-quartier (932 logements) va bénéficier d'une connexion internet à 2,90 € par mois à partir de mars 2024. Un accord collectif, porté par les représentants des locataires et le soutien de Nantes Métropole, a été signé fin 2023. Par ailleurs, plusieurs associations accompagnent cette démarche en termes de médiation numérique et de prêt d'équipement à titre gratuit.

#### Un nouveau cœur d'îlot au Peigne Coubertin, à Nantes



Démarrés en 2021, ces aménagements s'inscrivent dans un projet urbain global porté par Nantes Métropole entamé avec l'aménagement du Bd Pierre-de-Coubertin. À terme, ils permettront aux habitants de se réapproprier les espaces extérieurs de ce site par leur embellissement et l'amélioration des locaux communs.

Des temps de concertation avec les habitants se sont poursuivis en 2023 lors d'ateliers d'usage organisés au café « Au petit bonheur » en plein cœur du Breil. La livraison du nouveau cœur d'îlot est prévue pour la fin d'année 2024. NMH investit près de 500 000 € sur ce projet.

#### Partenariat pour l'amélioration des espaces extérieurs rue des Sables-d'Olonne, à Nantes



Sollicité par les habitants pour intervenir sur ce site, NMH a engagé en 2023 un projet de proximité rue des Sables-d'Olonne et prévoit un investissement de 450 000 € pour embellir les espaces extérieurs et parties communes, créer un jardin partagé, engager une démarche vertueuse de gestion de l'eau et sécuriser ce site situé sur le secteur de l'agence Jamet. Un diagnostic en collaboration avec les habitants, les acteurs institutionnels et associatifs du quartier a été réalisé. De nombreux partenaires (l'Accoord, la Ville de Nantes, Aiguillon, les ECOS...) seront également mobilisés tout au long du projet.

Suite à la dynamique lancée en 2022, les 40 jardins partagés de NMH ont été adoptés par les habitants grâce au travail de notre jardinier animateur et des associations spécialisées en agriculture urbaine qui accompagnent les locataires. ▶



### UN COUP DE POUCE POUR UN COUP DE NEUF

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. 153 demandes ont été enregistrées en 2023. Près de 560 locataires ont bénéficié du Bonus Fidélité depuis son lancement en 2019.

### LA PROPRETÉ AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE

En 2023, plusieurs initiatives ont été menées pour répondre aux enjeux d'amélioration du cadre de vie et de la propreté au sein du patrimoine NMH :

#### Optimisation

du fonctionnement des locaux de tri des encombrants « Ici Tri » avec l'ouverture de 10 locaux sur rendez-vous pour davantage de flexibilité.

#### Animation

par l'association Bricolowtech d'un

espace de ressourcerie gratuite dans le quartier du Clos-Toreau à Nantes.

#### Exploration

d'une démarche participative inspirée des « nudges » autour des enjeux de propreté : ateliers collectifs avec les locataires du Perray à Nantes (cf. photo ci-dessous).

#### Expérimentation

d'un nouveau métier pour améliorer le cadre de vie des locataires : Agent de Proximité Référent.



▲ Les Agents de Proximité Référents réalisent des permanences dans des loges aménagées sur le secteur de l'agence Goudy, accompagnés d'un gestionnaire technique, pour recueillir les sollicitations des locataires directement sur site et leur apporter des solutions.



## REPÈRES PARTICIPATION HABITANTE

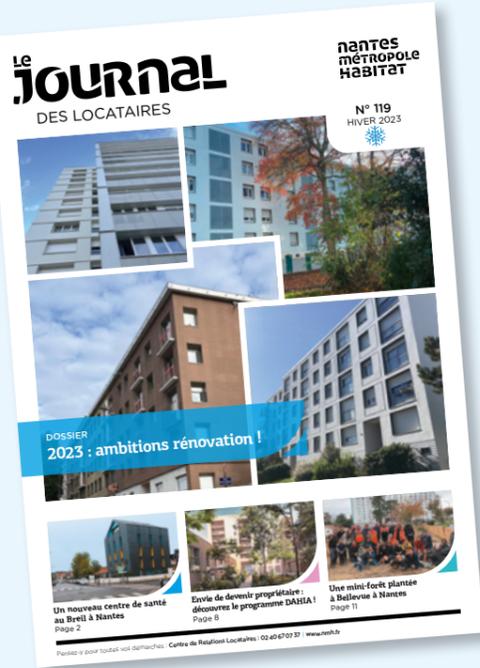
- 9 projets participatifs de gestion de site (PGS) en cours en 2023
- 1 nouveau PGS lancé dans le secteur de la Contrie, à Nantes
- 1 PGS clôturé avec l'installation de l'aire de jeu en cœur d'îlot dans le quartier du Perray à Nantes.
- 5 futurs jardins partagés identifiés pour 2024
- 2 enquêtes locataires réalisées (évaluation des priorités en matière de réclamations techniques en complément de l'enquête triennale 2022 et évaluation de l'expérimentation du nettoyage des parties communes par les locataires).\*

\*Cette dernière ne sera pas déployé à grande échelle.

## UNE INFORMATION LOCATAIRE LARGEMENT DIFFUSÉE

Afin de dispenser de l'information sur les actualités de leur bailleur social, NMH édite chaque trimestre un journal destiné à l'ensemble de ses locataires. Ces 4 numéros annuels sont imprimés en 25000 exemplaires et mis en boîtes aux lettres par le personnel de terrain.

En 2023, la Direction de la communication et des relations institutionnelles a initié un projet de refonte de ce support de communication emblématique pour lui donner un coup de fraîcheur en 2024. À cette occasion, une enquête de lectorat a été menée sur le terrain.



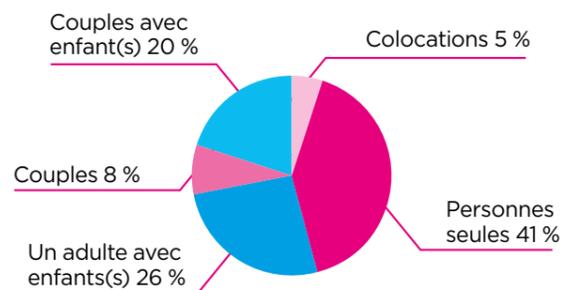
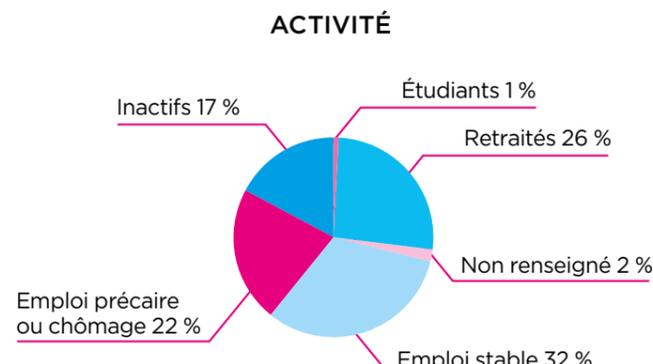
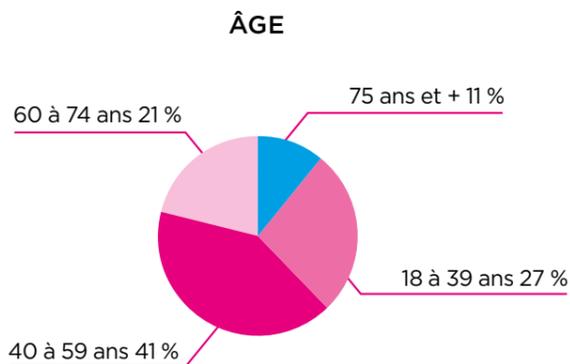
Dépliants, expositions et affichages ont également permis d'informer régulièrement les habitants.

Une communication d'hyper proximité est réalisée par les agences pour informer les locataires sur la vie de leur résidence (affichage, envoi de SMS, courriers, etc.).

Des communications digitales régulières sont également réalisées sur le site internet nmh.fr et sur les réseaux sociaux de l'office (X, LinkedIn et Instagram).



## REPÈRES PROFIL DES LOCATAIRES



## LE SAVIEZ-VOUS ?

En 2023, une analyse des évolutions des profils des locataires NMH depuis 2014 a été conduite. Cette dernière a montré une augmentation notable de la population logée, doublée d'une augmentation du nombre de personnes par logement; une augmentation du nombre d'enfants y compris les enfants majeurs, surtout en quartiers prioritaires de la ville, et une tendance à la paupérisation avec, paradoxalement, une augmentation du taux d'actifs.

## PARTENAIRE DE LA SÉCURITÉ ET ACTEUR DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

En 2023, un outil de recueil des faits d'incivilités a été déployé au sein des équipes de proximité permettant aujourd'hui de quantifier les faits d'atteintes aux personnes, à la qualité de service et aux biens ainsi que les troubles de jouissance. Cet outil d'aide à la décision oriente les actions à mettre en œuvre pour garantir la tranquillité résidentielle des locataires et améliorer les modes d'intervention et d'entretien pour le personnel.

Voici quelques exemples d'actions menées en 2023 sur le champ de la sécurité et de la tranquillité résidentielle :

- Expérimentation du Dispositif d'Aide aux Travailleurs Isolés sur 30 agents de proximité
- Mise à disposition d'un guide tranquillité sécurité à destination de l'ensemble du personnel
- Prévention situationnelle dans le cadre de l'ANRU
- Accompagnement de la reprise d'activité de l'agence Cartier
- Mise en œuvre de formations sur la stratégie de sûreté résidentielle et la protection des personnels contre les violences externes
- Mise en place d'un pilotage stratégique entre Optima, la Ville de Nantes et NMH concernant les actions des médiateurs de quartiers
- Partenariats avec les services de police, le procureur de la République ou encore la tranquillité publique afin de lutter contre la délinquance



## ACCOMPAGNER NOS LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

En 2023, 265 ménages locataires ont été accompagnés par les conseillers sociaux de NMH. Ces collaborateurs experts réalisent un accompagnement personnalisé et de proximité, au domicile des locataires, pour aborder différentes problématiques (budget, logement, santé, accès aux droits) en lien avec les partenaires médico-sociaux.

Les chargés de vie collective, qui veillent au respect du règlement intérieur, ont traité 1693 situations liées à des troubles de voisinage (principalement des nuisances sonores, conflits de voisinage et rassemblements dans les parties communes).

## 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 sont étudiées par une commission interne afin notamment d'évaluer l'aide financière qui peut leur être attribuée. **91 locataires ont pu bénéficier de ce dispositif en 2023 pour un montant global de plus de 60000€.**

# PATRIMOINE



« L'année 2023 a marqué une nouvelle phase de l'engagement de l'office dans la rénovation de son patrimoine, avec un investissement historique dépassant 70 millions d'euros. Des rénovations exemplaires qui répondent à l'ambition de qualité d'usage des logements avec une attention particulière portée à notre impact environnemental. L'office a d'ailleurs engagé le chantier de sa stratégie énergétique qui doit répondre à l'ambition nationale bas carbone et à la loi climat et résilience, mais surtout à l'amélioration du confort thermique des logements et la maîtrise des charges d'énergie dans un contexte de forte inflation. L'année 2023 aura aussi été le témoin de la crise nationale de la production du logement neuf sur le territoire. L'office s'est donc pleinement inscrit en tant que partenaire de la métropole pour accompagner le plan de relance en travaillant à des solutions adaptées à la sortie des opérations neuves attendues. »

Christèle Renaud-Martin, Directrice générale adjointe Habitat & Patrimoine

## REPÈRES CONSTRUCTION DE LOGEMENT

### 248 logements construits par NMH en 2023 dont :

- 201 logements locatifs sociaux (LLS)
- 42 logements en prêt locatif social (PLS) - dont 35 Usfruit Locatif Social
- 5 logements abordables en prêt social location-accession (PSLA)

62,4 M€ investis dans la construction neuve en 2023

110 logements mis en chantier

439 logements à l'étude pour la programmation 2024 (244 LLS - 112 PLS/ULS - 83 BRS)

## LA MÉTROPOLISATION SE POURSUIT



15 communes sur les 24 qui composent l'agglomération nantaise sont aujourd'hui partenaires de NMH, que ce soit à travers des projets validés ou en cours de développement. 45 % des opérations en cours de développement sur les prochaines années sont situées hors de Nantes.

4 programmes ont reçu un agrément en 2023 :

- Résidence SNEF à Saint-Herblain (31 LLS / 5 BRS)
- Rue du midi à Basse Indre (3 LLS)
- Rue de planchonais à Sainte-Luce-sur-Loire (10 LLS)
- Résidence les Cartrons à Brains (7 PSLA)

◀ Le chantier de la résidence « Les Cours Communes » à Brains démarrera en 2024. Ce programme en partenariat avec MFLA GHT comprend 15 logements dont 7 PSLA pour NMH.

## PROGRAMMES NEUFS LIVRÉS EN 2023

### DOMAINE DE ST-JOSEPH (NANTES)



63 LLS en maîtrise d'ouvrage directe

**Architecte :** MFR Architecte  
**Aménageur :** Nantes Métropole Aménagement  
**Agence de proximité :** Bottière

### LES MARQUISES (NANTES)



46 LLS + 29 ULS en VEFA

**Architecte :** Barré-Lambot  
**Promoteur :** Bouygues immobilier  
**Agence de proximité :** Feyder

### NIDÉA (NANTES)



23 LLS + 5 PSLA en maîtrise d'ouvrage directe

**Architecte :** Bohuon Bertic Architecte  
**Aménageur :** Nantes Métropole Aménagement  
**Agence de proximité :** Bottière

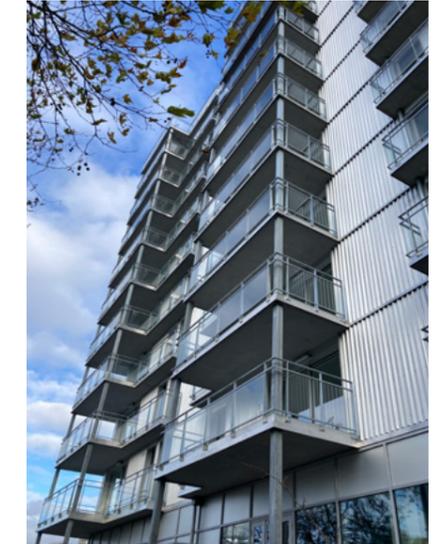
### ORIZON (NANTES)



3 LLS en VEFA

**Architectes :** Johanne SAN, Huitorel et Morais architectes, MIMA  
**Promoteur et AMO :** Bati-Nantes et ICEO  
**Agence de proximité :** Cartier

### BAMBOO (NANTES)



16 LLS + 6 ULS en VEFA

**Architecte :** Alexandre Chemetoff et associés  
**Promoteur :** Giboire  
**Agence de proximité :** Goudy

### VERDE LODGE (NANTES)



49 LLS + 7 PLS en VEFA

**Architecte :** Jba Architecture  
**Promoteur :** Crédit Agricole immobilier  
**Agence de proximité :** Cartier

LLS = Logement locatif social | ULS : Usfruit locatif social | PLS : prêt locatif social | PSLA : prêt locatif location accession | VEFA : vente en l'état futur d'achèvement

# PROGRAMMES RÉNOVÉS À NANTES EN 2023

## LES ALOUETTES



113 logements  
**Architecte :** Abak  
**Agence de proximité :** Jamet

## MOULIN LAMBERT

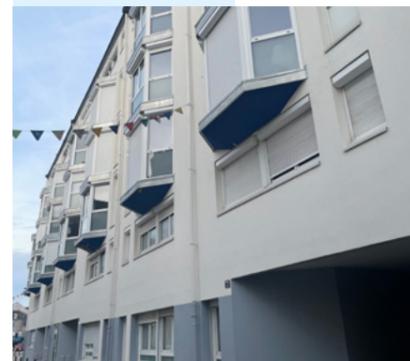


54 logements  
**Architecte :** ALTEREA  
**Agence de proximité :** Jamet

## ASCAIN

4 logements  
**Architecte :** BCF  
**Agence de proximité :** Goudy

## MARTYRS NANTAIS



63 logements (1<sup>re</sup> tranche)  
**Architecte :** YAKHAD  
**Agence de proximité :** Goudy

## CLOS DU CENS 2



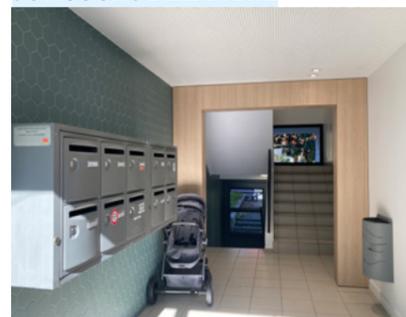
129 logements  
**Architecte :** Des Contours  
**Agence de proximité :** Cartier

## JACQUARD



19 logements  
**Architecte :** DRODELLOT  
**Agence de proximité :** Cartier

## JONCOURS DELAMBRE



216 logements  
**Architecte :** FAUN  
**Agence de proximité :** Watteau

## CORMIER BOUILLON



72 logements  
**Architecte :** À PROPOS  
**Agence de proximité :** Watteau

## LORRAIN DE LA TOUR



Programme de renouvellement urbain d'intérêt régional des Dervallières.  
 58 logements (1<sup>re</sup> tranche)  
**Architecte et entreprise générale :** JBA et Eiffage  
**Agence de proximité :** Watteau



## BEAULIEU 4

108 logements  
**Architecte :** Qualia  
**Agence de proximité :** Goudy

◀ NMH a engagé des travaux d'envergure sur la résidence Beaulieu 4 (quartier Île-de-Nantes), dans le but d'améliorer le confort et la sécurité des résidents. Le projet comprenait plusieurs axes d'amélioration pour cette résidence construite dans les années 1980 : sécurisation et gestion des flux de circulation, réhabilitation et création d'un hall unique, réhabilitation à la relocation de 44 logements. Cet investissement de près de 7,6 M€, a permis de renouveler l'attractivité du site en lien avec son emplacement privilégié.

## TOUR CONVENTION

63 logements  
**Architecte et entreprise générale :** Barré Lambot et ISORE  
**Agence de proximité :** Watteau



Construite dans les années 1970, la Tour Convention (quartier Bellevue) a fait peau neuve. L'opération commencée en mars 2022 a apporté une nouvelle identité architecturale à cette résidence de 63 logements. Les travaux d'isolation thermique et acoustique ainsi que la refonte des espaces communs ont permis d'améliorer le confort et la sécurité des locataires. Réceptionnés en septembre 2023, le coût global de ces travaux s'élève à 2,9 M €.

## REPÈRES RÉNOVATION DU PATRIMOINE

**1022** logements rénovés en 2023 dont 123 réhabilitations à la relocation

**5** opérations de réhabilitation mises en chantier soit 449 logements (dont 60 réhabilitations à la relocation)

**53** logements démolis

**70 M€** dédiés à la rénovation et à la maintenance du patrimoine en 2023

**2** opérations de démolition lancées à Nantes (Moulin des Hiorts et la barre Gers au sein du Projet Grand Bellevue)

## ZOOM SUR LES PROJETS ANRU

NMH, aux côtés de Nantes Métropole, investit massivement dans la rénovation de 4 quartiers nantais. Les faits marquants en 2023 :

- Désignation du lauréat et lancement des études (groupement SPIE et JBA) sur Bottière pour le programme Becquerel Basinerie Souillarderie : 212 logements.

- 5 chantiers ANRU en cours :

- Projet global Nantes Nord : Québec, Villes du Canada
- Projet Grand Bellevue : Moulin des Hiorts
- Programme de renouvellement urbain d'intérêt régional des Dervallières : Lorrain de La Tour.

- Lancement des études sur les immeubles rue du Drac, et rue Samuel-de-Champlain

### REPÈRES

# 23 M€

investis dans le cadre de l'ANRU en 2023



Les résidences Becquerel, Basinerie et Souillarderie (212 logements) vont bénéficier d'importants travaux de réhabilitation d'ici 2026 au sein du projet global Bottière-Pin-Sec à Nantes afin de moderniser les logements, améliorer le confort thermique, transformer l'image des résidences, embellir les parties communes et ouvrir le quartier (démolition de 85 logements).

© Jacques Boucheton

## ADAPTATION ET ACCESSIBILITÉ DES LOGEMENTS ET LOCAUX

1101 C'est le nombre de logements bleus dans le parc NMH en 2023, après des travaux dans 48 nouveaux logements. Par ailleurs 63 autres logements ont fait l'objet de travaux d'adaptabilité sur l'année 2023.

Un plan « Ad'Ap », signé avec la préfecture, prévoit la mise en accessibilité d'ici 2024 de l'ensemble des sites NMH ciblés Établissements Recevant du Public (ERP). En 2023, 51 sites ont été traités (pose de rampes, sonnettes, signalétique adaptée, etc.).



## VENTE DE LOGEMENTS NEUFS ET ANCIENS

En 2023, NMH a vendu 77 logements dont 35 en accession abordable dans le neuf (levée d'option PSLA). Parmi les ventes de logements anciens, 18 l'ont été à des locataires NMH et 5 à des locataires du parc social hors NMH.

## COPROPRIÉTÉS



L'activité en copropriété continue son développement. Un quart du parc NMH est désormais géré en copropriété, ce qui représente 120 mandats de gestion. Ils sont assurés par 30 syndics, dont notre partenaire So Syndic, en étroite relation avec les agences de proximité. 104 assemblées générales ont été assurées, avec une équipe renforcée d'un nouveau métier interne : le référent copropriété.

L'année 2023 a aussi été consacrée au test de l'outil de gestion de la donnée « Ibaya », qui permet de consolider et partager l'ensemble des informations sur ces résidences et de voter collégalement les résolutions présentées en AG.

◀ Lancement du site internet So Syndic [sosyndic.fr](https://sosyndic.fr)

## ÉNERGIE, CHAUFFAGE ET RÉSEAUX DE CHALEUR

Afin de garantir la pérennité des équipements énergétiques du parc, différents travaux ont été conduits en 2023 : rénovation de 2 chaufferies, remplacement des radiateurs des tours situées aux 2, 4 et 6 rue Feyder, création de sous-stations de chauffage aux 6 et 10 rue Champlain et divers travaux d'amélioration énergétique dans plusieurs sous-stations et chaufferies.



## ZOOM SUR LE DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (DPE)

Le DPE renseigne sur la performance énergétique et climatique d'un logement ou d'un bâtiment (étiquettes A à G). Suite à une évolution réglementaire, NMH a lancé une campagne d'actualisation des DPE sur l'ensemble du patrimoine. Fin 2023, cette campagne atteint un taux de réalisation de 57 % (objectif : 100 % fin 2024). Les données issues de ce diagnostic sont intégrées au fur et à mesure dans le plan stratégique de patrimoine (PSP) afin d'ajuster les futurs programmes de travaux.

# RESSOURCES & ORGANISATION



« 2023 a été marquée par des actes forts comme le partenariat avec la Métropole voté à l'été pour accompagner les projets urbains, les ambitions patrimoniales et les services de proximité. La transformation numérique s'est poursuivie faisant évoluer les usages. Un schéma commun de promotion de l'achat socialement et écologiquement responsable a été voté avec les offices publics de l'habitat de Rennes et Brest. »

Aurore Boidin Lahlou, Directrice générale adjointe ressources

## NANTES MÉTROPOLE ACCOMPAGNE LES AMBITIONS DE NMH



En 2022 le Conseil d'administration de NMH a voté un plan d'actions ambitieux. Ce dernier se matérialise par le développement de nouveaux services de proximité et des investissements historiquement hauts sur l'ensemble de nos champs d'actions, et plus particulièrement en termes de construction et de rénovation du patrimoine.

C'est pourquoi, un dispositif spécifique d'accompagnement 2023-2030 de l'office public de

l'habitat de la métropole nantaise a été acté à travers cette convention de partenariat, avec notamment un soutien financier à hauteur de 28 M€ pour la période 2023-2026.

Ce soutien actif du bailleur historique sur le territoire métropolitain et dans la durée portera sur les politiques publiques de relance de l'immobilier, des transitions écologiques, du renouvellement urbain ou encore des actions sociales et de la proximité.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### Un dispositif global d'aide au monde HLM

Par ailleurs, face à la crise nationale du logement, Nantes Métropole a mis sur pied **un plan de relance de la construction de logements** dans l'agglomération nantaise. Un budget dédié de 10 M€ permettra ainsi d'accorder des aides supplémentaires aux bailleurs sociaux du territoire pour accélérer les projets de constructions de nouveaux logements.

## POUR UN LOGEMENT SOCIAL DURABLE ET INCLUSIF

Nantes Métropole Habitat et la Banque des Territoires ont renouvelé leur partenariat. Cette nouvelle convention, signée lors du dernier Congrès HLM à Nantes, vise à accompagner financièrement la production de nouveaux logements sociaux et la rénovation des logements existants. 75 % des investissements de NMH en matière de construction ou réhabilitation

seront accompagnés par des prêts de la Banque des territoires. Premier exemple de cette coopération, le dispositif EnergieSprong mis en place avec les bailleurs sociaux des Pays de la Loire et qui vise à déployer à grande échelle des rénovations énergétiques spécifiques, dites « zéro énergie » est accompagné par un prêt de 13,5 M€ de la Banque des Territoires (cf page 30).

## MOYENS DE PAIEMENT LOCATAIRES

En 2023, 289696 encaissements locataires ont été gérés pour un montant global de 99,2 m€.

Depuis de nombreuses années, NMH développe un large plan de modernisation visant à faire évoluer les moyens de paiement de ses locataires afin d'élargir son offre et de favoriser les modes de paiement les plus sécurisés.

## INFORMATION DES PARTENAIRES

Envoyée régulièrement à plus de 4000 destinataires, la newsletter institutionnelle NMH&Co cible nos partenaires locaux et nationaux : fournisseurs, entreprises du bâtiment, architectes, fédérations, associations, universités, ou encore les élus... Elle s'ouvre sur un dossier thématique comme, en octobre 2023, sur notre plateforme d'emploi mettant en relation fournisseurs et locataires.

## REPÈRES RESSOURCES HUMAINES

**506** collaborateurs dont 265 femmes et 268 hommes (ETP au 31/12/2023)

Âge moyen : **47 ans**

**8782** heures de formation pour un investissement de 265 000€

**90 %** des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation en 2023

**92** évolutions professionnelles dont **62 pour les fonctionnaires** (avancements de grade et promotions internes)

**113** missions d'intérim pour près de 2000 jours/hommes de travail

**30** recrutements dont 2 apprentis

**6** événements emploi organisés dans les quartiers (salons, forums, job-datings, etc.)

**13** réunions du Comité social et économique (CSE)

**5** réunions de la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT)



▲ Job dating « NMH et ses partenaires recrutent » en partenariat avec l'ATDEC.



▲ Formations « PIX », pour favoriser l'inclusion numérique des collaborateurs.

## ZOOM SUR LE PROJET « UN MONDE DE SERVICES NUMÉRIQUES »



NMH s'est engagé dans un plan de transformation numérique ambitieux. Conçu pour faciliter l'expérience de nos clients, acculturer nos équipes aux nouveaux usages numériques et disposer d'une connaissance numérique plus précise de notre patrimoine, il porte également les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques d'un numérique responsable.

## MOBILITÉ DES COLLABORATEURS

« En 2023 nous avons élargi les aides aux modes alternatifs de transports : participation employeur à 75 % sur les abonnements transport, soutien à l'achat de vélos, mise à disposition de vélos pour les trajets domicile/travail et lancement du covoiturage avec la plateforme Klaxit. Lors d'une quinzaine dédiée au vélo, des animations et sensibilisations ont été proposées pour favoriser ce mode de transport. »

**Elhadi Azzi**, référent du plan de mobilité.



En juin 2023, 15 jours d'animations et de sensibilisation autour de la mobilité douce ont été organisés par NMH à l'attention des collaboratrices et collaborateurs dans le cadre de son plan de mobilité.

# TRANSITION ÉCOLOGIQUE & SOCIALE



« NMH est un acteur structurant des transitions sur le territoire. Nous agissons aussi bien sur le patrimoine, l'accompagnement social, ou encore la nature en ville. Des projets comme la serre symbiose illustrent cette contribution, avec des réponses innovantes à des enjeux multiples : optimiser l'usage des toits, générer des énergies renouvelables, développer de l'agriculture urbaine. Le savoir-faire de NMH sur le dialogue avec nos parties prenantes ou la mise en place de projets participatifs avec nos locataires est également essentiel dans ce travail que nous menons au service de la RSE. »

Franck Albert, Directeur Communication et Relations Institutionnelles

## STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE

Afin de s'adapter au changement climatique et moderniser son patrimoine, NMH a engagé en 2023 la structuration et la formalisation d'une stratégie qui permettra de renforcer la performance énergétique de ses bâtiments. Elle s'articulera autour d'une dizaine d'actions balayant de nombreux sujets (valorisation des toitures, économie circulaire, matériaux biosourcés...).

Suite à une phase de diagnostic du patrimoine, les objectifs suivants ont été fixés :

- Atteinte d'une classe DPE moyenne B en 2050
- Sortie progressive des énergies carbonées, notamment du gaz collectif et individuel
- Adaptation des logements aux périodes caniculaires

## LE SAVIEZ-VOUS ?

NMH compte près de 1500 m<sup>2</sup> de toitures couvertes par des panneaux photovoltaïques. L'office étudie par ailleurs la faisabilité de la mise en place de panneaux solaires sur d'autres immeubles de son patrimoine ainsi que ses bâtiments administratifs.



## SYMBIOSE CERTIFIÉE BAS CARBONE

En 2023, la résidence Symbiose (réhabilitation de 24 logements et installation d'une serre bioclimatique-maraîchère en toiture), a été certifiée bâtiment basse consommation Stratégie Nationale Bas Carbone 2040. Cela signifie que cette opération répond aux critères de décarbonation de la filière bâtiment. Pour NMH, cette opération exemplaire ouvre la voie à la baisse des émissions de gaz à effet de serre du parc. « La première année

d'exploitation de Symbiose a montré l'intérêt des toitures comme espace de développement d'activité constituant une réponse au zéro artificialisation nette (ZAN) et à la rareté du foncier. » **Luc Stéphane**, Directeur innovation et évolution du logement social.

## REPÈRES SERRE SYMBIOSE

Production de **15 000 kWh** sur 9 mois en 2023 soit 30 % des besoins pour l'eau chaude sanitaire

**900** visiteurs en 2023

**175 kg** de légumes produits + 60 kg de la ferme en complément

## DES ATELIERS POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

NMH s'est inscrit dans une démarche de lutte contre la précarité énergétique auprès des locataires. Ainsi en 2023, en partenariat avec EDF, l'office a proposé 6

ateliers de sensibilisation aux éco-gestes réservés aux locataires et 25 collaborateurs en proximité ont bénéficié d'une session d'information aux économies d'énergie.

## SOUTIEN À LA VIE ASSOCIATIVE

« Rares sont les projets qui ne sont pas travaillés en partenariat ! Qu'ils soient sur les champs de la politique de la ville, du cadre de vie, de la culture, en lien avec la collectivité ou des acteurs institutionnels, les partenariats amènent de la richesse au projet grâce aux complémentarités qu'ils opèrent. »

**Julie Faucillon**, directrice projets politique de la ville et cadre de vie.

Chantier jeune à Nantes Nord avec l'association Casse ta routine. ▶

◀ En 2023, NMH a poursuivi son accompagnement de l'association VRAC qui propose aux habitants, grâce à des permanences en cœur de quartier, des produits de qualité issus de l'agriculture biologique et équitable.



En 2023, 17 projets associatifs ont été soutenus par NMH dans le cadre du contrat de ville : numérique, culture, emploi, nature en ville insertion et vivre ensemble...



## DES ACHATS DURABLES ET RESPONSABLES

Depuis novembre 2021, NMH, les offices publics de l'habitat Archipel Habitat (Rennes) et Brest Métropole Habitat ont noué un partenariat visant à partager expériences et bonnes pratiques dans l'optique d'une amélioration de notre performance et de la qualité de nos actions. Dans ce

cadre, les trois offices ont déployé en 2023 une stratégie d'achats durables formalisée au sein d'un SPASER (schéma de promotion des achats publics socialement et économiquement responsables). Ce dernier identifie 16 engagements et 36 actions prioritaires qui seront déployés à partir de 2024.

## ENERGIESPRONG : UNE ISOLATION XXL

Depuis 2020, NMH s'est engagé, avec l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire et 13 autres bailleurs sociaux de la région, dans la démarche EnergieSprong. Il s'agit d'une approche globale et innovante dont l'ambition est de déployer à grande échelle des rénovations énergétiques très performantes dites « zéro énergie ». L'année 2023 a été marquée par le

## SOLIDARITÉ ET LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT

En 2023, NMH a rejoint la coopérative des nouvelles solidarités à l'occasion de son lancement. Portée par la Ville de Nantes, elle se veut être un lieu ressource visant à soutenir l'émergence de nouvelles solidarités : soit en favorisant l'engagement

## UN EMPLOYEUR ENGAGÉ



En 2023, NMH a reçu la labellisation « entreprise accueillante » par Nantes Métropole. Une labellisation qui résulte de l'investissement et de la contribution de l'office au développement de l'emploi sur le territoire métropolitain grâce à de nombreuses actions dans le secteur.

début des études de conception pour l'opération Bretonnière (88 logements) à Nantes portées par NMH : visites techniques, fiabilisation des diagnostics, consolidation du projet technique, réunion de concertation avec les associations de locataires, etc. La rénovation de cette résidence devrait être livrée au second semestre 2024.

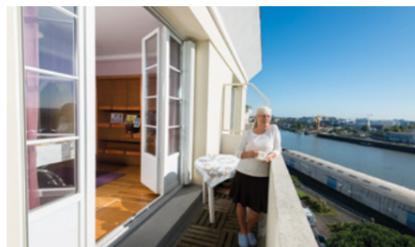
citoyen, soit en accompagnant l'émergence de nouveaux projets collectifs en faveur des solidarités. L'apport de l'office se fait notamment autour des sujets particuliers de l'habitat, l'isolement, la solitude, la communication...

Par ailleurs, dans le cadre d'une étude réalisée par l'institut Statistica pour le magazine Capital, Nantes Métropole Habitat a été classé dans les 10 premières entreprises françaises de la catégorie « immobilier » en matière de diversité en 2023. Une distinction qui souligne les actions de l'office en faveur de l'inclusion et de la lutte contre les inégalités.

## REPÈRES ÉGALITÉ ET INSERTION

Index égalité homme/femme **97/100**  
**67520 heures** d'insertion réalisées dans le cadre des clauses sociales d'insertion au bénéfice de 325 personnes éloignées de l'emploi (dont 32 % habitant en QPV)

## ACCOMPAGNER LES PLUS ÂGÉS



NMH participe, aux côtés de Nantes Métropole, au pilotage de la feuille de route « longévité » et à la démarche « Ville Amie des Aînés ». Dans le cadre de ce partenariat, l'office contribue à la démarche par sa connaissance et son expertise de ses locataires, de l'offre de logements ou encore l'évolution des quartiers.

Le parc de NMH propose aujourd'hui plus de 1100 logements bleus, spécialement adaptés au maintien à domicile pour les seniors.



▲ En 2023, NMH a participé au forum de l'ORPAN, l'association des seniors nantais, afin de faire découvrir notre offre de logements sociaux adaptés aux seniors (logements bleus, colocations seniors, habitat participatif, etc.).

## GRAND DÉBAT FABRIQUE DE NOS VILLES



Lancé au printemps 2023 par Nantes Métropole, le Grand débat Fabrique de nos villes avait pour objectif de recueillir l'avis des partenaires et des habitants des 24 communes sur la manière de fabriquer et de vivre nos villes de demain. NMH a souhaité contribuer significativement à ce Grand Débat, à travers trois participations dans les cahiers d'acteurs. L'office a ainsi rédigé une série d'analyses et de propositions dans un cahier d'acteurs NMH (surélévations, partenariats, renaturation, politique RH...) et a contribué au cahier d'acteurs porté par l'USH Pays de la Loire ainsi qu'au cahier d'acteur des partenaires publics de la métropole nantaise.



Résidence Stream © Mille Architectes

# NOTRE ACTIVITÉ 2023



**Nantes Métropole Habitat**  
26, place Rosa-Parks – BP 83618  
44036 Nantes cedex 1  
Tél. : 02 40 67 07 37

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

 @NMHabitat

 Nantes Métropole Habitat

 nantes\_metropole\_habitat

**nantes  
métropole  
HABITAT**