

PORTE CLÉS

**LE JOURNAL
DES LOCATAIRES**

**N°122
AUTOMNE**

**SARAH,
CONSEILLÈRE CLIENTÈLE
CHEZ NMH**

QUOI DE NEUF ?

**UNE NOUVELLE AIRE DE JEUX
AUX DERVALLIÈRES**

LES CLÉS POUR COMPRENDRE

**NMH À VOTRE
ÉCOUTE : AGENCES,
PLATEFORME
TÉLÉPHONIQUE,
SERVICES EN LIGNE !**

ON BOUGE POUR VOUS

**LA RÉSIDENCE
BRETONNIÈRE SE PARE
D'UNE DOUBLE PEAU.**



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

Porte-clé présente votre nouvelle plateforme téléphonique dédiée aux locataires. Pourquoi avez-vous fait évoluer ce service ?

Depuis plusieurs années nous organisons des groupes de travail avec les habitants, les associations de locataires, nos fournisseurs et les élus de quartiers pour évaluer la qualité de nos services et identifier les nouveautés que nous pourrions mettre en place. C'est grâce à cette écoute et ce dialogue permanent que nous avons par exemple augmenté le nombre de nos jardins partagés ou que nous avons créé de nouveaux services pour gérer les déchets et les encombrants des locataires. Cependant de nombreux locataires nous ont fait part de la difficulté à nous joindre par téléphone. Nous avons donc entièrement repensé l'organisation de notre plateforme téléphonique pour plus de performance, de réactivité et de transparence.

Et ça marche ?

Oui. Lancé en juin dernier notre « Service Relation Client » atteint des résultats excellents. Nous traitons chaque jour plus de 90 % des appels et proposons une solution directement dans plus de 75 % des cas. Désormais

pour la majorité des demandes d'interventions techniques nous passons immédiatement une commande à l'entreprise concernée et nous pourrions plus facilement suivre et évaluer le travail des prestataires qui interviennent chez les locataires. Si le diagnostic est trop complexe par téléphone nous envoyons un technicien à domicile.

Au-delà de ce service téléphonique, quels sont les autres moyens de contacter NMH ?

Cette nouvelle plateforme s'inscrit dans une logique globale pour offrir différents types de solutions, selon les besoins de chacun. Au cœur de notre offre de services nous avons bien évidemment toujours nos 7 agences pour accueillir les locataires dans les quartiers. Grâce au temps dégagé par la plateforme téléphonique, nos équipes dans les agences peuvent se concentrer sur des questions de proximité, par exemple les difficultés sociales ou financières que peuvent rencontrer les locataires, participer à des rencontres de quartier etc.

Et puis nous avons aussi des services numériques sur notre site internet nmh.fr pour pouvoir payer son loyer en ligne, faire une demande technique, déposer ou récupérer des documents administratifs...

C'est l'ensemble de ces solutions qui permet de répondre à la diversité des profils et des attentes de chacun.

PRATIQUE !

DES DÉCHETS ENCOMBRANTS À LA MAISON ? PAS DE PANIQUE ! IL Y A FORCÉMENT UN LOCAL ICI TRI PRÈS DE CHEZ VOUS.

Retrouvez les adresses et horaires d'ouverture sur nmh.fr :

- > Fiches pratiques
- > Des solutions pour vos encombrants ou récupérez ce flyer dans votre agence de proximité.



Vous êtes plus de **3 300** à avoir répondu à notre enquête sur la mise en place d'un contrat multi-services !

Les résultats sont désormais disponibles sur notre site nmh.fr en flashant ce QR code. Restez à l'écoute pour les prochaines étapes !



BON À SAVOIR



DÉTECTEURS DE FUMÉE

Des bips réguliers indiquent qu'il est temps de les remplacer, en principe, tous les 10 ans.

Ils peuvent vous sauver la vie, pensez-y !

SUIVEZ-NOUS POUR CONNAÎTRE TOUTE NOTRE ACTU :

nmh.fr

On BOUGE POUR VOUS

TOUTE L'ACTU



▲ RÉSIDENCE BRETONNIÈRE (NANTES ERDRE) : DES LOGEMENTS PLUS ÉCOLOGIQUES ET PLUS CONFORTABLES

Dans le cadre de la démarche de **rénovation énergétique EnergieSprong**, un chantier d'envergure débute concernant 88 logements : pose de façades isolantes à ossature bois avec fenêtres intégrées, nouveau système de chauffage collectif au gaz, travaux d'amélioration et d'embellissement des logements et des parties communes. Le coût total des travaux entrepris par NMH s'élève à **9,6 millions €**. À la clé pour les habitants : confort visuel, acoustique et thermique tout au long de l'année, et une réduction des consommations d'énergie.

LE SAVIEZ-VOUS ?

ÉnergieSprong est une démarche innovante originaire des Pays-Bas dans le domaine de la rénovation énergétique des immeubles. Elle repose sur une approche de préfabrication et d'industrialisation pour accélérer le processus de rénovation et garantir des résultats efficaces.

RÉSIDENCES JONCOURS DELAMBRE (NANTES - DERVALLIÈRES ZOLA) : ON FÊTE LA FIN DES TRAVAUX !

Début juillet, les habitants des 216 logements de ces résidences situées dans le quartier Procé, à Nantes, étaient conviés pour célébrer la **fin des travaux** de rénovation à l'occasion d'un moment de convivialité.

Les 5 bâtiments construits dans les années 1960 ont été rénovés pour un investissement de **6,5 millions €** : une réduction de la consommation énergétique, l'embellissement des façades et parties communes et la rénovation de l'installation électrique. Pari réussi ! Petits et grands étaient nombreux pour célébrer le renouveau de leur résidence, sous un beau soleil estival.

POUR FAIRE COURT

VOUS CHERCHEZ UN EMPLOI ?

Vous avez entre 16 et 25 ans et vous n'êtes plus scolarisé ? Notre partenaire, l'Atdec Nantes Métropole, vous accompagne gratuitement dans vos projets professionnels et personnels (recherche d'emploi, formation, etc.).

www.atdec.org

02 51 80 38 80

Plus d'infos :



ENVOYEZ-NOUS VOTRE CHÈQUE ÉNERGIE !

Le chèque énergie est une aide financière pour le paiement des factures d'énergie (électricité, chaleur, gaz naturel). Auparavant ce chèque devait être envoyé aux fournisseurs d'énergie, désormais vous pouvez utiliser ce chèque directement auprès de NMH pour payer vos dépenses d'énergie (à envoyer par courrier ou à déposer dans votre agence).

Conditions d'éligibilité et informations sur : chequeenergie.gouv.fr

L'INFO POSITIVE

1000 c'est le nombre d'arbres plantés au cours des deux dernières années, à proximité de nos immeubles. Ils fournissent de l'ombre, retiennent l'eau et capturent le gaz carbonique responsable du changement climatique.



▲ UN NOUVEAU JARDIN AU CHÂTEAU (NANTES - DERVALLIÈRES)

Depuis le mois de juin, les habitants de la résidence « Le Château » (rue Ernest Meissonnier), près du parc des Dervallières, bénéficient d'un nouvel espace pour prendre l'air : une aire de jeux pour enfants rénovée et modernisée, un jardin partagé foisonnant, ainsi que des massifs et allées fleuris et aménagés. Un dôme géodésique constituera un abri ombragé et frais dès que les plantes grimpantes auront atteint leur maturité !



LA PHOTO MÉMO Récolte de salades dans la bonne humeur au jardin partagé de la résidence Croix Bonneau (Nantes - Bellevue), animé par l'association ECOS.



LAÉTITIA,
CONSEILLÈRE CLIENTÈLE
CHEZ NMH

LES CLÉS POUR COMPRENDRE

NMH À VOTRE ÉCOUTE !

Depuis le mois de juin, une nouvelle plateforme téléphonique dédiée aux locataires a vu le jour : le service relation client. Ce nouvel outil vient renforcer notre dispositif de proximité, en complémentarité de nos agences et de l'ensemble des équipes travaillant sur le terrain. Nous avons multiplié par trois le nombre d'appels traités par jour, nous sommes plus qu'engagés en faveur de la satisfaction de nos locataires. 7

Sophie Javelaud, directrice de l'expérience et de la satisfaction client

NOS AGENCES DE PROXIMITÉ, PILIERS DE LA RELATION CLIENT

Au cœur des quartiers nantais, **les 7 agences de proximité** vous reçoivent pour répondre à vos demandes et vous accompagner tout au long de la vie de votre bail.

Nos agences sont ouvertes du lundi au vendredi, en accès libre de 8h30 à 12h et sur rendez-vous de 13h30 et de 17h.



UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE AU SERVICE DE LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

En complément de ces espaces d'accueil dans les quartiers, NMH s'est doté au mois de juin d'une **nouvelle plateforme téléphonique** centralisant l'intégralité des sollicitations : le Service Relation Client.

Demande de renseignements, mise à jour de situations personnelles, traitement des demandes d'intervention technique dans les logements, paiement du loyer... Près de 20 collaboratrices et collaborateurs, salariés de NMH et localisés à Nantes, sont à votre écoute pour prendre en charge vos demandes.

Le Service Relation Client est disponible du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00 au 02 40 67 07 37. En dehors de ces horaires et en cas d'urgence, vous pouvez joindre notre service d'astreinte technique au 02 40 67 08 55.

ZOOM

Un seul numéro pour toutes vos demandes, contactez le **02 40 67 07 37**

Retrouvez les adresses et horaires de vos agences de proximité sur nmh.fr/nous-contacter



Les agences n'ont plus de standard téléphonique, les appels téléphoniques sont directement transmis au Service Relation Client pour une prise en compte optimale des sollicitations.

550

appels reçus en moyenne par jour.

Notre Service Relation Client atteint une qualité de service de plus de **90 %** (appels traités/appels reçus)

VOTRE ESPACE LOCATAIRE : DES SERVICES NUMÉRIQUES ACCESSIBLES 7J/7, 24H/24

Depuis chez vous, vous pouvez payer votre loyer et profiter de multiples services via votre espace locataire sur nmh.fr

C'est simple, rapide et totalement sécurisé ! Vous pouvez créer votre compte en 4 étapes :

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

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

DE NOUVEAUX DISPOSITIFS EN EXPÉRIMENTATION

- Des **permanences** des équipes NMH directement dans votre **résidence** : déjà quatre bureaux de proximité ont vu le jour (à Nantes rues E.Pergelline, Petite Biesse et place du Muguet nantais et à Couëron, rue des Roselières) et d'autres sont en cours de réflexion.
- Vous les avez peut-être déjà croisées dans l'accueil de votre agence, **des bornes tactiles** ont récemment été installées pour vous aider à gagner du temps dans vos démarches : création de votre compte locataire en ligne, paiement de votre loyer, documentation... Un accès facile et rapide à nos services en ligne. Trois agences sont d'ores et déjà équipées, le déploiement se poursuit.

PAROLE D'ASSOS

DE LOCATAIRES

Lucien BERTIN

VOTRE ÉLU INDECOSA
CGT AU CA DE NMH ▼

Nos quartiers, sont-ils devenus des déchetteries à ciel ouvert ?

Lors des réunions de conseils de concertation locative de chaque agence de proximité, nous évoquons régulièrement avec NMH la problématique des encombrants et des sacs-poubelles déposés près des colonnes enterrées, malgré le passage des équipes de propreté de la métropole nantaise.

Nous pouvons tous constater qu'il y a un non-respect de notre propre environnement et de nos quartiers. C'est notre lieu de vie !

Les locaux « Ici Tri » sont-ils suffisamment nombreux et utilisés ? Les colonnes enterrées correspondent-elles vraiment à notre mode de vie actuel ?

Vous pouvez compter sur le soutien de nos militantes et militants et moi-même. Nous souhaitons une bonne rentrée scolaire à tous les enfants. Contactez-nous pour nous rencontrer à la Maison des syndicats.

INDECOSA-CGT
Maison des syndicats

1 Place de la Gare de L'État
44276 Nantes Cedex 2

02 28 08 29 88 - 06 74 36 61 00
indecosa.cgt44@laposte.net
lb.indecosacgt44@outlook.fr



Manoëlla LECORRE

VOTRE ÉLU CLCV
AU CA DE NMH ▼

Défis en copro.

Près de 10 %, des locataires de NMH vivent en copropriété et sont confrontés à des défis particuliers. La vie en copropriété peut engendrer des tensions, notamment sur les charges, la gestion des parties communes, ou encore la participation aux décisions collectives. Les locataires peuvent se sentir isolés et avoir peu de poids dans les décisions qui les concernent. La CLCV joue un rôle crucial dans la défense des droits de ces locataires. Elle veille à ce que leurs voix soient entendues et à ce qu'ils soient traités équitablement. Elle soutient également les locataires en les informant de leurs droits et en les accompagnant dans les démarches nécessaires pour faire valoir leurs intérêts dans la relation locataire bailleur syndic.

CLCV ULMN
18B, rue Charles Perron,
44100 Nantes

nantesmetropole@clcv.org,
02 40 43 42 84



Yannick GOURET

VOTRE ÉLU CGL
AU CA DE NMH ▼

Chers locataires,

La CGL défend toujours en premier lieu l'intérêt des locataires du parc de NMH. Aujourd'hui plus que jamais, nous vous représentons dans différentes instances locales, départementales et régionales.

Vous rencontrez un ou des problèmes avec votre bailleur, n'hésitez pas à venir nous consulter lors de nos permanences dans nos nouveaux locaux sur Nantes.

La CGL défend les droits des locataires et agira toujours dans leurs intérêts, pour obtenir plus de satisfaction dans leur logement et préserver leur pouvoir d'achat.

Nouvelle adresse :

CGL
8, rue Arsène Leloup
44100 Nantes

02 40 74 16 85

Arrêt tram 1 : Chantiers Navals



Fari SALIMY

VOTRE ÉLUE CSF
AU CA DE NMH ▼

La défense du logement doit être au cœur de la future Assemblée.

Elle passe par le renforcement du logement social, un logement digne et accessible à tous les revenus. Bien sûr l'actualité de la situation politique en cet été est pleine d'incertitude. Le collectif « Vive les HLM » au niveau national et le collectif « logement pour tou-te-s » à Nantes entendent prendre toutes leurs responsabilités dès la rentrée pour porter les attentes des locataires, des mal-logé-e-s et des sans-logis dans le débat public qui doit s'engager. La CSF sera encore à vos côtés cette année pour vous soutenir sur vos réclamations qui n'aboutissent pas et défendre vos droits. N'hésitez pas à venir nos rencontrer dans nos permanences.

8, rue Arsène-Leloup
41100 Nantes
02 40 47 56 33 - 06 88 84 15 41
udcsf44@la-csf.org

www.lacsf44.org
Facebook : CSF Loire Atlantique



et Demain ?

UN PATRIMOINE EN MOUVEMENT

LIVRAISON NEUVE ▼

ALLURE : NOUVEL IMMEUBLE SUR L'ÎLE DE NANTES

Les premiers locataires ont emménagé, début septembre, dans la résidence neuve **Allure** au cœur du nouveau quartier **Républicain** sur l'île de Nantes, à proximité du futur CHU.

Ce programme de qualité, réparti en trois bâtiments, offre de nombreux atouts : appartements lumineux avec de beaux volumes et une hauteur sous plafond généreuse, un accès à l'extérieur pour

chaque logement (balcons, terrasses ou loggias) ainsi qu'un jardin partagé en pied d'immeuble.

Bon emménagement !



26 logements sociaux dont 10 logements inclusifs destinés aux personnes présentant un handicap psychique ou moteur (association HAPI'Coop).

Architecte
Raphaël Gabrion / Ramdam

Promoteur
Cogedim

Aménageur
SAMOA



EN CHANTIER ▼

DÉMARRAGE DE TRAVAUX POUR LA RÉSIDENCE GRANDE GARENNE

Dans le secteur du Pin Sec à Nantes, la résidence Grande Garenne va bénéficier de **travaux de rénovation** : agrandissement et embellissement des halls et parties communes, création de nouveaux locaux (poussettes et deux-roues), rénovation des espaces extérieurs...

Architecte
Faun Architecte

Fin des travaux estimée
début 2026

Budget
3 millions €

RÉNOVATION ▼

COUP DE NEUF POUR LES RÉSIDENCES MARTYRS NANTAIS ET ALEXANDRE FOURNY

Sur l'Île de Nantes, à proximité du centre de la ville, NMH vient de **rénover 153 logements** construits dans les années 1970/80.

Le programme des travaux était ambitieux et a permis de répondre à de nombreux enjeux :

- environnementaux, en améliorant la **performance**

153 logements

Architecte
Atelier d'Architecture Luc Lefloc repris par YAKHA'D Architecture

Budget
5,5 millions €

énergétique des bâtiments, - de confort dans les parties communes et les espaces extérieurs.

Démarrés en mars 2022, les travaux touchent à leur fin.



EN CHANTIER ▼

DES STUDIOS POUR JEUNES ACTIFS ET ÉTUDIANTS SORTIRONT DE TERRE EN 2026

Dans le quartier prisé des universités, situé à proximité du centre-ville de Nantes et des bords de l'Erdre, NMH livrera début 2026, 18 logements sociaux destinés à des **jeunes de moins de 30 ans**.

Ils s'intégreront au sein d'une résidence, de plus de 70 logements, portée par le promoteur Bati-Nantes. Les travaux de construction vont démarrer prochainement et devraient durer un peu moins de deux ans.



©Didier Zoio

Localisation
bd Gabriel Lauriol, Nantes

Promoteur
Bati-Nantes

Architecte
Didier Zoio

Budget
près de 950 000 €

ÇA AVANCE

Sur la réno !

En 2024, NMH a prévu un budget de **88 millions d'euros** à la rénovation et l'entretien de son patrimoine.

VOUS demain ?



RÉSIDENCE THARON

T4 - 81 m²

144 000 €

DPE : D

NANTES
(QUARTIER BOURDERIES)

- 1^{er} étage sans ascenseur.
- Pièce de vie, cuisine, salle de bain avec WC, 3 chambres.
- Chauffage collectif
- Exposition sud / est.
- Cave individuelle
- Résidence sécurisée, raccordée fibre optique.
- Copropriété de 22 lots

Référence du logement :
007308003L



RÉSIDENCE SAINT-JOSEPH-DE-PORTERIE

T3 duplex- 64 m²

154 600 €

DPE : C

NANTES
(SAINT-JOSEPH-DE-PORTERIE)

- 1^{er} étage
- Entrée, séjour, cuisine, salle de bain, 2 chambres.
- Appartement traversant exposition est / ouest.
- Chauffage individuel au gaz.
- Résidence raccordée fibre optique.
- Copropriété de 72 lots.

Référence du logement :
080702008L



RÉSIDENCE CONCARNEAU

T3 - 68 m²

122 500 €

DPE : D

NANTES
(NANTES NORD)

- 2^e étage.
- Entrée, cuisine, pièce de vie avec balcon, deux chambres, une salle de bain, WC.
- Chauffage individuel.
- Résidence sécurisée
- Copropriété de 48 lots.

Référence du logement :
052401013L



RÉSIDENCE LES PLANTES

T4 - 72 m²

144 000 €

DPE : C

NANTES
(ROUTE DE VANNES)

- 1^{er} étage (sans ascenseur).
- Entrée, cuisine, cellier, pièce de vie, WC, salle de bains, 3 chambres avec placards de rangement.
- Cave en sous-sol
- Chauffage au sol.
- Bâtiment raccordé au réseau de chaleur urbain, isolation thermique par l'extérieur.
- Copropriété de 60 lots.
- Résidence sécurisée - Fibre optique.

Référence du logement :
026001006L



Retrouvez toutes nos offres sur :

nmh.fr > Vous cherchez > Devenir propriétaire

Priorité aux locataires du parc social pendant 1 mois et frais de notaire réduits.

Pour plus de renseignements, contactez-nous au **06 38 19 42 94** ou par email : **accession@nmh.fr**