

# PORTE CLÉS

LE JOURNAL  
DES LOCATAIRES

N°124  
PRINTEMPS

**LES CLÉS  
POUR COMPRENDRE**

**ASTREINTE TECHNIQUE :  
UNE VIGILANCE  
SOIR ET WEEK-END**

**QUOI DE NEUF ?**

UN NOUVEAU VISAGE  
POUR L'EMBLÉMATIQUE TOUR  
QUÉBEC À NANTES NORD.

**ON BOUGE  
POUR VOUS**

ENCOMBRANTS :  
VOS LOCAUX ICI TRI  
MAINTENANT  
SUR RENDEZ-VOUS !





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

**NMH propose une astreinte technique « nuit et week-end » dédiée aux locataires. C'est un service important dans l'offre NMH ?**

Oui, c'est le prolongement de l'ensemble de notre vision de la qualité de service. NMH est présent au quotidien au cœur des quartiers avec 7 agences de proximité.

Nous avons modernisé et élargi les capacités de notre plateforme téléphonique pour apporter une réponse efficace et rapide aux locataires, nous développons des services sur notre site internet et travaillons à une nouvelle offre « d'agence numérique ». Mais nous souhaitons aussi pouvoir apporter des réponses en dehors des heures d'ouverture si les locataires rencontrent un problème technique important. C'est le rôle de notre astreinte technique qui peut intervenir toutes les nuits et tous les week-ends de l'année.

**Est-ce un service payant pour les locataires ?**

Non. Notre logique est avant tout de ne pas laisser un habitant en difficulté, face à une fuite d'eau, une coupure d'électricité, une serrure cassée, etc. Dans les cas d'urgence, notre équipe d'astreinte et nos prestataires techniques interviennent le plus rapidement possible et essaient

à chaque fois de trouver la solution, qu'elle soit temporaire ou définitive. Il faut aussi parfois être là en soutien d'un locataire qui peut avoir subi un problème grave, comme un incendie par exemple. Il faut pouvoir être à l'écoute, conseiller la personne dans les démarches à suivre auprès de son assurance. Notre mission ne concerne pas uniquement le logement ou une réponse technique.

**Il est parfois difficile de savoir quels travaux relèvent de la responsabilité du bailleur ou du locataire. Comment accompagnez-vous les locataires ?**

Oui c'est vrai, nous connaissons bien cette difficulté en tant que gestionnaire de plus de 25000 logements. Là aussi nous essayons toujours d'informer au mieux les locataires. Des explications précises sont données dans le livret des locataires lors de la remise des clés, des dépliants d'information sont disponibles en agences et sur notre site internet, et nos conseillers téléphoniques peuvent répondre à toutes les questions. L'objectif pour nous est d'être le plus accessible possible, notamment pour les personnes les plus fragiles. NMH est un bailleur qui a une vocation sociale très affirmée. C'est pour cela que nous proposons cette prestation d'astreinte, mais aussi que nous avons mis en place des équipes de conseillers sociaux, des fonds d'aide pour les locataires en difficulté et bien d'autres services encore. C'est le projet que je porte pour Nantes Métropole Habitat.

**PRATIQUE !**

**DES LOGEMENTS PENSÉS POUR BIEN VIEILLIR CHEZ SOI**

Engagé aux côtés du CCAS de la Ville de Nantes, NMH propose des "logements bleus". Des appartements conçus pour les plus de 65 ans, offrant confort, sécurité et accessibilité pour rester chez soi sereinement. **Plus d'infos au Service Relation Client de NMH : 02 40 67 07 37.**

**NOUVEAU**

Découvrez la nouvelle édition de notre **livret d'accueil locataire** : un concentré d'informations pratiques pour profiter pleinement de votre logement NMH !



**BON À SAVOIR**



**ASTUCE ÉCONOMIE D'ÉNERGIE**

**Privilégiez le programme « Eco » du lave-linge et du lave-vaisselle**

Malgré un cycle plus long, le programme "eco" est plus économique car il chauffe moins l'eau. L'énergie utilisée pour chauffer l'eau est la principale source de consommation.

**NOUS JOINDRE**

Pour toutes vos demandes, notre Service Relation Client vous répond du lundi au vendredi de 8h30 à 17h au **02 40 67 07 37.**

**On BOUGE POUR VOUS**

**TOUTE L'ACTU**

**VOTRE AGENCE BOTTIÈRE DÉMÉNAGE... TOUT PRÈS !**

Dans le cadre de la rénovation des logements sociaux du quartier de la Bottière (212 logements), les locaux actuels de votre agence seront transformés en 8 nouveaux logements sociaux. À horizon 2028, l'agence rejoindra le nouveau **pôle d'équipements publics de la Ville de Nantes**. En attendant, elle s'installe provisoirement dans de nouveaux bureaux au centre commercial de la Bottière, à proximité des commerces (boucherie, pressing) : 75 rue de la Bottière 44300 Nantes.

Les équipes vous accueilleront dans ce nouvel espace début **avril 2025**.



Le futur pôle d'équipements publics, construit par la Ville de Nantes, ouvrira ses portes en 2028. © Forma6 - visuel non contractuel.

**NMH À VOTRE ÉCOUTE... TOUTE L'ANNÉE !**

Vous avez régulièrement l'occasion de participer à des concertations concernant l'aménagement de vos espaces extérieurs, les travaux de vos résidences ou encore nos services via des sondages, des ateliers d'échanges ou des rencontres. En juin 2025, 2000 locataires seront contactés par téléphone pour répondre à notre grande **enquête de satisfaction**. À la suite de celle de 2022, nous avons, par exemple, renforcé notre plateforme téléphonique pour mieux vous répondre. Vos retours sont essentiels pour améliorer nos services !



Notre mini-forêt, plantée avec les enfants du quartier de Bellevue à Nantes se développe bien ! Refuge pour la biodiversité, îlot de fraîcheur, absorption de l'eau de pluie, elle offre de nombreux avantages !

**POUR FAIRE COURT**

**BESOIN D'UN COUP DE POUCE POUR CONCRÉTISER UN PROJET ?**

Le CCAS de Nantes propose des microcrédits pouvant aller jusqu'à 8000 €, avec un taux de 4,5 % et un remboursement possible sur 7 ans maximum. Bonne nouvelle : une fois le prêt entièrement remboursé, le CCAS vous rembourse les intérêts ! Ce dispositif est accessible sous conditions de ressources et en partenariat avec une banque.

En savoir plus :



**CONNAISSEZ-VOUS LE CONSERVATOIRE DE BELLEVUE À NANTES ?**

Depuis le mois de septembre 2024, la Ville de Nantes a ouvert un nouveau conservatoire dans le groupe scolaire Lucie-Aubrac, situé boulevard Jean-Moulin. Envie de développer votre fibre musicale, renseignez-vous pour la rentrée prochaine !

En savoir plus :



**CHIFFRE CLÉ**

**65%** de nos logements sont désormais raccordés au réseau de chaleur urbain de Nantes Métropole : une solution économique et plus écologique !

**BON À SAVOIR**



**VOS LOCAUX ICI TRI MAINTENANT SUR RENDEZ-VOUS !**

19 locaux sont à votre disposition, pour déposer vos encombrants, sans vous déplacer en déchèterie. Depuis le mois de janvier, vos locaux Ici Tri s'adaptent et ouvrent sur rendez-vous !

**Comment prendre rendez-vous ?**

Contactez notre Service Relation Client au 02 40 67 07 37 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h), vous conviendrez du jour qui vous arrange pour venir déposer votre objet. Votre nouveau dépliant est disponible dans votre agence.

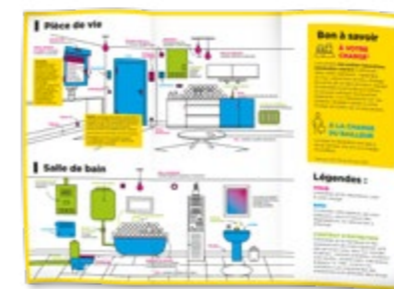


Retrouvez toutes les informations et les adresses



La sécurité et le confort des locataires sont au cœur de nos engagements. Grâce à l'astreinte technique disponible en continu, nous répondons aux urgences, intervenons rapidement pour résoudre les imprévus et évitons l'aggravation des désordres. Ce dispositif contribue à préserver la qualité de vie dans les résidences et à garantir à chaque locataire un sentiment de sécurité chez lui. 7

Stéphane Favreau, Directeur transition patrimoniale et énergétique.



Retrouvez votre dépliant "Réparations dans votre logement : qui fait quoi ?" dans votre agence de proximité.

#### UN SERVICE ACCESSIBLE EN DEHORS DE NOS HORAIRES D'OUVERTURE

Nantes Métropole Habitat met à disposition de ses locataires un service d'astreinte en cas d'urgence technique dans votre logement.

**Ce service est joignable le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés au 02 40 67 08 55.**

Les sollicitations les plus fréquentes concernent la plomberie (21 %), l'électricité (16 %), l'assainissement (9 %), le chauffage (8 %) et les accès (8 %).

Le numéro d'astreinte est à contacter **en cas d'incident en dehors des heures d'ouverture** de nos agences et du Service Relation Client (8h30 – 17h) : **02 40 67 08 55**

En cas d'incendie ou dégât important dans votre logement, il est conseillé de contacter votre assurance pour une solution de relogement ou encore solliciter un proche.

#### BON À SAVOIR

##### Vous habitez dans un immeuble en copropriété ?

Si vous habitez dans une résidence gérée par un syndic, le service d'astreinte pourra intervenir directement dans votre logement. Toutefois, en cas de problème dans les parties communes, l'astreinte ne pourra pas intervenir, car la gestion de ces espaces relève de la responsabilité du syndic de copropriété. Si les pannes de chauffage, d'eau chaude, de VMC ou les sinistres dégâts des eaux ont leur origine en parties communes, l'astreinte dépendra des contrats signés avec le syndic.

**1358**  
interventions  
en 2024

**63**  
collaborateurs  
mobilisés au total

#### ÊTRE RÉACTIF FACE AUX URGENCES

Des opérateurs spécialisés vous répondent et identifient la nature de l'incident par téléphone. Ensuite, ils se chargent de contacter le professionnel adapté (plombier, électricien, serrurier) pour résoudre le problème dans les plus brefs délais.

##### Dans quelles situations contacter l'astreinte ?

- Panne générale d'électricité dans les parties communes
- Panne de chauffage collectif ou d'eau chaude
- Importantes fuites d'eau pouvant entraîner un dégât des eaux

**En cas d'accident grave, inondation, incendie, contactez directement les pompiers (18 ou 112).**

**En cas d'agression ou de cambriolages, contactez la police (17).**

#### L'INFO EN +

Parfois, les astreintes peuvent donner lieu à des expériences originales. Ça a été le cas par exemple pour un de nos collaborateurs qui a dû gérer la présence d'un chat coincé dans une cloison. L'histoire se termine bien, le chat a été libéré par l'entreprise d'astreinte et « a entamé une course urbaine qui démontre son bon état de santé ! ».

## LES CLÉS POUR COMPRENDRE

# ASTREINTE TECHNIQUE : UNE VIGILANCE SOIR ET WEEK-END



# PAROLE D'ASSOS

DE LOCATAIRES



**Lucien BERTIN**

VOTRE ÉLU INDECOSA  
CGT AU CA DE NMH ▼

## Le manque de communication vers les locataires

Bienvenue aux nouveaux locataires de NMH. La plateforme téléphonique est souvent prise d'assaut par les locataires, seule trace de vos réclamations. Cependant, en matière de communication au sein de NMH, il y a encore de l'amélioration à réaliser. La messagerie pour vos réclamations vous fait attendre une réponse qui tarde. Mécontentements, pas de retour de NMH, vous le vivez mal et vous avez raison. Notre association et nous militant.e-s, relais des quartiers, faisons remonter vos doléances, afin que vous ayez au moins un retour de NMH. Nous sommes à votre écoute, rejoignez-nous.

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 ▼

## Nouvelle permanence médiation

Besoin d'informations ou d'aide dans vos démarches administratives (contrat énergie, eau, achats) ou avec votre bailleur (privé ou social) ? La CLCV UL Métropole Nantaise propose une permanence de médiation pour vous informer et défendre vos droits. Sur rendez-vous, chaque premier jeudi du mois, de 14h à 16h à la Maison de Quartier des Dervallières.

- **Adresse :**  
5 rue Auguste Renoir,  
44100 Nantes.
- **Prochaines dates :**  
6 mars, 3 avril, 15 mai,  
5 juin.
- **Contact :**  
06 63 66 47 93

Ne restez pas seul face aux difficultés, bénéficiez d'un accompagnement personnalisé !



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.

CGL  
8, rue Arsène-Leloup  
41100 Nantes  
02 40 74 16 85  
udcgl44.lamanu@outlook.fr  
Arrêt tram 1 : Chantiers Navals



**Fari SALIMY**

VOTRE ÉLUE CSF  
AU CA DE NMH ▼

## Créer un collectif de locataires : l'union fait la force, regroupons-nous !

Dans le cas d'un problème locatif commun à toute une résidence, un bâtiment (ascenseur, entretien des parties communes ou des espaces verts, suivi de travaux de réhabilitation, vérifier les charges, chauffage) il peut être intéressant de s'unir en collectif de locataires. Cette forme de regroupement offre plus de souplesse que la création d'une association. La CSF peut vous aider dans cette démarche ! Nous prendrons le temps de vous rencontrer, d'échanger sur vos problèmes et sur vos possibilités d'actions. Une adhésion à la CSF vous permettra d'être rattaché et affilié à une association et d'être soutenu en bénéficiant d'un appui juridique. Rejoignez-nous ! Nous serons à vos côtés, pour agir avec vous pour défendre vos droits.



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 ▼

## NMH ARRIVE À LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Deux nouvelles résidences sont sorties de terre fin 2024 à La Chapelle-sur-Erdre. Les locataires y ont déposé leurs cartons durant la période des fêtes.

Les 30 logements sociaux de la résidence **La Coursive**, située dans la ZAC des Perrières, bénéficient chacun d'un extérieur. Les maisons individuelles disposent de poêles à pellets, les logements collectifs sont chauffés par le biais d'une chaufferie bois.

La résidence **L'Échappée Belle** (promoteur Cogedim), proche de la gare, comprend quant à elle 16 logements sociaux NMH au sein d'une résidence de 35 appartements.

Les deux résidences sont situées dans des quartiers agréables, entre ville et

Budget  
**7,6 millions €**

Nombre de logements  
**46**

Architectes  
**Mille Architecte et Quadra Architectes**

nature, à proximité des commodités et services. NMH est actuellement présent sur 8 communes métropolitaines et se développera dans au moins 7 autres communes d'ici 2028.



La Coursive



L'Échappée Belle

LIVRAISON RÉNOVATION ▼

## DU SOLEIL ET DE LA COULEUR POUR LA RÉSIDENCE LES ROCHES

Les travaux de rénovation des 5 bâtiments se sont terminés en janvier dernier. Les **120 logements sociaux**, construits en 1978, ont bénéficié d'un large programme de travaux permettant d'améliorer le confort des logements, notamment thermique et acoustique. Les parties communes ont également bénéficié d'un coup de neuf. Les façades et balcons se parent

Budget  
**3,4 millions €**

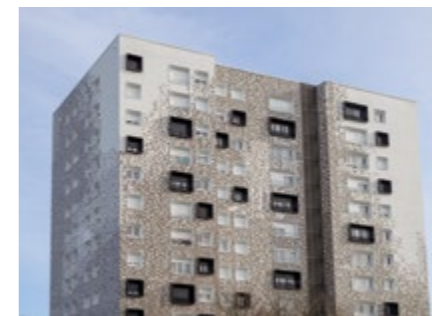
Localisation  
**Rue d'Audierne, Nantes Nord**

Architecte  
**Richard Faure**

OPC  
**Roc**

désormais d'une belle **couleur dorée** qui égaye le quartier.

Les abords de la résidence vont également bénéficier de travaux d'aménagement et d'embellissement.



Tour Québec

LIVRAISON RÉNOVATION ▼

## UN NOUVEAU VISAGE POUR L'EMBLÉMATIQUE TOUR QUÉBEC À NANTES NORD.

Cette résidence des années 70, a été entièrement transformée au cours des 3 dernières années. Une réhabilitation ambitieuse qui répond aux enjeux de durabilité, de confort et d'inclusion.

La tour a acquis une **nouvelle identité architecturale** grâce à l'installation de parements aux nuances dégradées. L'isolation a été renforcée,

LIVRAISON RÉNOVATION ▼

## GARENNES DE PILLEUX : FIN DE CHANTIER !

Situés en bordure du tramway à l'ouest Nantes, les 3 immeubles de la résidence Garennes de Pilleux ont fait peau neuve !

Les travaux de rénovation énergétique, réalisés en site occupé, viennent de se terminer. Ils ont permis d'améliorer le confort des locataires, tout en revalorisant l'image de cet ensemble.

Un **parement en briquettes** de différents coloris est notamment venu moderniser et renouveler

Budget  
**6 millions €**

Nombre de logements  
**96**

Architecte  
**Faun**

Aménageur  
**Loire Océan Développement**

permettant l'obtention du label « **Bâtiment Basse Consommation** » (BBC). Les logements ont été rénovés avec des équipements modernisés pour offrir un meilleur confort au quotidien. Les parties communes ont été modernisées avec une amélioration de l'accessibilité. Enfin, **dix logements bleus** ont été créés, spécialement adaptés aux besoins des seniors. Ce chantier s'inscrit dans le cadre du projet global de renouvellement urbain Nantes Nord (ANRU).

Budget  
**10,5 millions €**

Nombre de logements  
**176**

Architecte  
**Urban Makers**

Entreprise générale  
**Eiffage Construction**

l'aspect extérieur de ces bâtiments, pour un rendu d'ensemble très graphique. Des aménagements sur les espaces extérieurs sont également en cours pour fleurir les abords des immeubles et **désimperméabiliser les sols**.

# ÇA AVANCE

## Réhabilitation des résidences La Bretonnière (quartier Beaujoire) à Nantes.

Dans le cadre du projet de rénovation énergétique EnergieSprong, la pose des façades à ossature bois est désormais terminée pour le bâtiment 1, les travaux se poursuivent sur les autres bâtiments de cette résidence de 88 logements.

# VOUS demain ?

**NOUVEAUTÉ  
PROCHAINEMENT  
À VENDRE**



## Résidence LES PERRINES

Des appartements modernes  
du **T2 au T4 duplex**

**T2 - 120 500 €**  
(GARAGE BOXÉ INCLUS)

**T3 - 160 000 €**  
(GARAGE BOXÉ INCLUS)

**T4 - 180 000 €**  
(GARAGE BOXÉ INCLUS)

**Un emplacement privilégié** : à proximité du parc  
du Grand Blottereau et du tram Mairie de Doulon.

**Portes ouvertes à venir !**

Renseignements & inscriptions : [accession@nmh.fr](mailto:accession@nmh.fr)



Retrouvez toutes nos offres sur :

[nmh.fr](http://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 e-mail : [accession@nmh.fr](mailto:accession@nmh.fr)