



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le **jeudi 26 juin 2025**, le Conseil d'Administration s'est réuni à 9h30 sous la présidence de **Monsieur Thomas QUÉRO, Président du Conseil d'Administration.**

Etaient présents :

Elus représentant l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) : M. QUÉRO, Président du Conseil d'Administration, Mme BASSANI (*jusqu'à 12h07 – délibération n° 19 incluse*), Mme BENÂTRE, Mme HAKEM (*jusqu'à 11h50 – délibération n°16 incluse*),
Personnalités qualifiées : Mme BROSSEAU, Mme COUSSINET-NDIAYE, M. PETITEAU, M. SENTENAC,
Organisations syndicales : Mme GANDON-TOURNEUX (CGT), M. GUILLOU (CFDT)
Membres représentant les locataires : M. BERTIN (INDECOSA CGT), Mme LE CORRE (CLCV),
Membres à voix consultative : M. PATAY, Directeur Général, M. GAUTRON, Secrétaire du CSE,

Étaient représentés :

Elus représentant l'EPCI : Mme PIAU (pouvoir à Mme BROSSEAU), M. PRAS (pouvoir à Mme BENÂTRE),
Personnalités qualifiées : Mme TRICOT (pouvoir à Mme COUSSINET-NDIAYE), Mme DAVID-LECOURT (pouvoir à M. QUÉRO),
Membre représentant une association d'insertion : M. GENDRON (pouvoir à Mme BASSANI)
Représentant de la CAF : M. DEPLANQUE (pouvoir à M. QUÉRO),
Membre désignée par l'UDAF : Mme GUET (pouvoir à Mme BENÂTRE),
Membre désigné par Action Logement : M. DEPENNE (pouvoir à Mme BROSSEAU),
Membres représentant les locataires : Mme SALIMY (pouvoir à M. BERTIN),

Absents excusés : M. GOURET et M. PORTEAU, représentant du Préfet de Loire-Atlantique

Démissionnaire : Mme LEFEVRE

Assistaient à la séance :

M. IANNUZZI, Directeur Général Adjoint Proximité et Clientèle,
Mme BOIDIN-LAHLOU, Directrice Générale Adjointe Ressources,
M. GUILBAUD, Directeur des Ressources Juridiques et du Secrétariat Général,
M. RIVET, Directeur des Ressources Financières,
M. AGEZ, Commissaire aux Comptes (cabinet Fiducial),
Mme RALAMBO, Directrice Politiques de l'Habitat (*à partir de 11h55*),
Mme WASYLYSZYN, Chargée de la Prospective et du Contrôle de Gestion,
Mme LABYT, Maîtrise qualifiée Juridique et Gouvernance.

Conseil d'Administration

du 26 juin 2025

Délibération n° 17/25 DG

Objet : PRESENTATION ET APPROBATION DU RAPPORT D'ACTIVITE AU TITRE DE L'ANNEE 2024 – QUITUS DONNE AU DIRECTEUR GENERAL

Considérant que :

I – Contexte

Le dernier alinéa de l'article R. 421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation dispose que "*Le directeur général rend compte de sa gestion au conseil d'administration et lui présente un rapport annuel en la matière*".

L'article R.423-24 dudit code prévoit également que le rapport sur l'activité de l'office donne lieu à approbation par délibération du conseil d'administration, l'année suivant l'exercice concerné.

Par application de ces dispositions, il est proposé la délibération suivante.

II – Argumentaire

Considérant que le rapport d'activités de l'année 2024, présenté en séance, rend compte de la gestion de l'Office par le Directeur Général dans tous ses champs d'activités.

Considérant ensuite que le Conseil d'Administration a pris acte de la certification par le Commissaire aux Comptes des comptes annuels 2024 de l'Office et les a approuvés.

Considérant enfin que le Directeur Général sollicite du Conseil l'approbation de ce rapport et le quitus au titre de sa gestion sur l'année 2024.

III – Conclusions

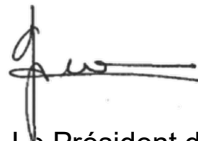
- . Vu les articles R. 421-18 et R. 423-24 du Code de la Construction et de l'Habitation.
- . Vu l'exposé qui précède,

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AYANT DELIBERE

Approuve le rapport sur l'activité de l'Office et donne quitus au Directeur Général sur sa gestion au titre de l'année 2024.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

Le 26 juin 2025,



Le Président du Conseil d'Administration
Thomas QUÉRO

Envoyé en préfecture le 08/07/2025

Reçu en préfecture le 08/07/2025

Publié le 08/07/2025

ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE

S'LO

nantes
métropole
habitat

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

SOM- MAIRE

04 AVANT-PROPOS

06 CHIFFRES CLÉS

08 INSTANCES &
GOUVERNANCE

10 FAITS MARQUANTS 2024

12 PROXIMITÉ

18 PATRIMOINE

26 RESSOURCES &
ORGANISATION

32 TRANSITION
ÉCOLOGIQUE & SOCIALE

AVANT-PROPOS

Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE



LES AMBITIONS SUR LA POLITIQUE PATRIMONIALE DE NMH ONT ENCORE ÉTÉ TRÈS FORTES EN 2024 ?

Thomas Quéro : En effet, nous continuons notre développement métropolitain, avec notamment l'arrivée en 2024 de NMH à la Chapelle-sur-Erdre avec près de 50 logements. Élargir l'offre de logements sociaux dans la métropole nantaise reste une priorité et nous activons tous les leviers pour y contribuer fortement, que ce soit en maîtrise d'ouvrage directe ou par l'achat de logements via la VEFA. En 2024 nous avons particulièrement travaillé sur le montage de partenariats avec des constructeurs qui connaissaient des difficultés à développer seuls leurs programmes, compte tenu des tensions sur le marché du logement. Cela a accéléré notre développement et favorisé encore davantage la mixité sociale. Nous avons également été accompagnés par le plan de relance porté par Nantes Métropole. Dans un marché national en berne, nous avons ainsi pu livrer près de 300 nouveaux logements en 2024, faisant de NMH le premier constructeur de logements sociaux de la métropole nantaise.

Marc Patay : Parallèlement à la construction de nouveaux logements sociaux, la rénovation du parc existant est également prioritaire. 80 % de la ville

de 2050 est déjà construite ! NMH est l'un des premiers bailleurs sociaux à avoir été créés en France, ce qui nous a permis de déployer un parc conséquent : plus d'un logement sur 7 à Nantes appartient à l'office. C'est une vraie chance pour le territoire d'avoir des logements très accessibles, cela permet de loger une grande diversité de population. Mais c'est aussi un enjeu massif de rénovation et de maintien d'une offre adaptée. C'est pourquoi nous en avons fait une priorité budgétaire. Nous travaillons, selon les besoins, sur la qualité énergétique de nos bâtiments, la rénovation intérieure des logements, le remplacement des équipements tels que les ascenseurs, les installations de chauffage, etc.

En 2024 nous avons atteint des niveaux historiques, avec près de 1200 logements qui ont bénéficié de travaux de rénovation, pour un budget de 77 millions € ! Et ces efforts seront poursuivis dans les prochaines années en faisant en sorte que l'objectif de décarbonation du patrimoine protège la population la plus fragile des conséquences économiques et sociales du dérèglement climatique.

3 QUESTIONS À...



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

Marc Patay,
Directeur général

EN QUOI CETTE ANNÉE 2024 VOUS A-T-ELLE MARQUÉE ?

Thomas Quéro : C'est une année pendant laquelle nous avons agi fortement dans tous les domaines, malgré un contexte national du logement en difficulté. Je retiendrai notamment la mise en place d'une nouvelle plateforme téléphonique et d'un numéro unique, dédiés à nos locataires. Être joint aisément et apporter des réponses rapides fait partie des priorités sur lesquelles nous avons particulièrement travaillé, notamment depuis la crise Covid. Dans les groupes de travail que nous réalisons régulièrement avec les locataires pour évaluer notre qualité de service, il est apparu que nous devons faire évoluer cet outil pour répondre à la diversité des attentes des habitants. Cela vient compléter un dispositif complet, avec nos 7 agences de proximité, des permanences dans les quartiers, une plateforme téléphonique, un service d'astreinte nuit et Week-end, des services numériques, et bientôt une Appli NMH que nous avons imaginée là aussi avec les locataires. Ce maillage complet nous permet de mieux comprendre au quotidien les besoins de nos 50000 locataires et d'adapter au mieux nos actions.

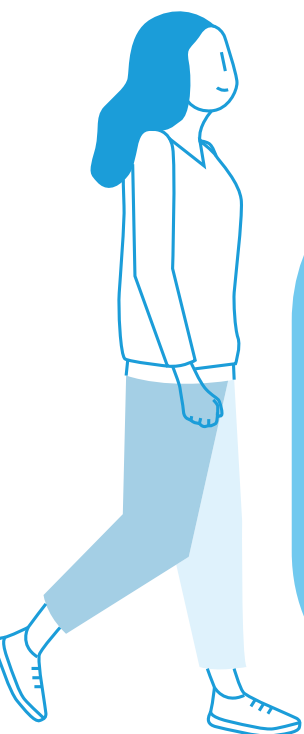
Marc Patay : L'ensemble des services que nous proposons dans le champ de la proximité doivent être coordonnés si nous voulons être réactifs et apporter des réponses précises aux locataires. Ces différents outils sont précieux lorsque l'on gère l'entretien et la rénovation de 25000 logements. Nous avons bien évidemment une programmation pluriannuelle de modernisation du patrimoine, mais il est impératif en parallèle de pouvoir intervenir pour régler les aléas techniques du quotidien. C'est la qualité d'usage et le confort des logements qui demeurent également un enjeu central dans les échanges que nous avons avec nos représentants de locataires. Nous pouvons ainsi mieux intervenir sur des dysfonctionnements techniques bien sûr, mais aussi sur l'adaptation des logements au vieillissement d'une partie de nos locataires, tester des innovations, ou encore mettre en place un suivi et une évaluation des prestations techniques réalisées chez les locataires par nos fournisseurs. Ce sont toutes ces démarches qui nous permettent à la fois de voir loin, préparer la ville de demain, mais aussi agir chaque jour au plus près des attentes des locataires.

LA RÉNOVATION C'EST AUSSI UNE QUESTION DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE. COMMENT NMH SE POSITIONNE SUR CES SUJETS ?

Thomas Quéro : C'est évidemment une préoccupation majeure. L'ensemble du secteur de la construction doit réinterroger ses pratiques. À NMH nous avons lancé en 2024 un bilan carbone complet, afin de mieux comprendre où se situent les leviers d'amélioration, que ce soit sur le patrimoine existant ou dans nos futurs projets de constructions. Nous avons de nombreux atouts, NMH est un acteur reconnu dans le monde de l'innovation. Nous faisons évoluer nos modes de faire, allons développer le réemploi, faire monter en puissance les matériaux biosourcés, lutter contre l'artificialisation des sols. Nous avons par exemple lancé en 2024 une étude sur 6 dispositifs différents de surélévation d'immeubles, afin de limiter la construction au sol. Nous travaillons également sur les enjeux de la renaturation, avec plus de 50 hectares d'espaces verts dans notre patrimoine.

Marc Patay : Notre ambition sur la transition écologique est une illustration d'une approche globale que nous développons autour de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Nous travaillons sur des sujets aussi diversifiés que les modes constructifs, la cohésion sociale, l'accompagnement des plus fragiles, des projets participatifs, la gestion des déchets, mais aussi sur la qualité de vie au travail des collaboratrices et collaborateurs de NMH. Ce sont 500 femmes et hommes qui s'impliquent au quotidien, parfois dans des conditions complexes, au service de la politique publique du logement social. Notre mission est d'être à l'écoute des locataires tout en étant attentif aux conditions de travail de nos équipes que je tiens particulièrement à remercier.

CHIFFRES CLÉS



504

collaborateurs
(équivalent temps plein)

49 630

locataires

TYPOLOGIE DES LOGEMENTS

25 035

logements (dont **1 812**
équivalents foyers logements)*

95,2 %

logements collectifs

4,8 %

logements individuels

61 %

logements en
quartiers prioritaires*

67 %

du patrimoine NMH est
chauffé par une énergie
décarbonée (réseau de
chaleur bois, géothermie,
pompe à chaleur, etc.)

*hors cités communales et PSLA

FOYERS LOGEMENTS

36

foyers logements

4 résidences
sociales

4 foyers jeunes
travailleurs

3 centres
d'accueil

16 EHPAD/foyers
personnes
âgées

5 foyers
logements
pour personnes
handicapées

4 résidences
universitaires

LOCAUX SPÉCIFIQUES

62 locaux
associatifs

113 locaux
commerciaux

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

19 locaux « Ici Tri »
pour le tri
des encombrants

NATURE EN VILLE

43 jardins
partagés

80 arbres plantés

4 300 m²
d'espaces renaturés ou de
surfaces désimperméabilisées

67 ha
d'espaces extérieurs

INSTANCES & GOUVERNANCE

Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2024 :

Élus de Nantes Métropole :

- Thomas QUÉRO, Président
- Catherine BASSANI, Vice-Présidente
- Marie-Annick BENÂTRE
- Catherine PIAU
- Abbassia HAKEM
- Pascal PRAS

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

- Laurence BROSSEAU
- Valérie COUSSINET-NDIAYE
- Anne LEFEVRE¹
- Yves PETITEAU
- Nathalie TRICOT
- Claire-Anne DAVID-LECOURT
- André SENTENAC

Représentants des associations de locataires :

- Lucien BERTIN (Indecosa CGT)
- Manoëlla LE CORRE (CLCV)
- Yannick GOURET (CGL)
- Fari SALIMY (CSF)

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

- Philippe DEPLANQUE (CAF)
- Éric DEPENNE (AL)
- Bernadette GUET (UDAF)
- Paulette GANDON-TOURNEUX (CGT)
- Joël GUILLOU (CFDT)
- Didier GENDRON (L'Étape - Insertion)

Membres à voix consultative :

- Marc PATAY, Directeur général
- Olivier PORTEAU, représentant du Préfet
- Bernard GAUTRON, secrétaire du CSE

BUREAU ET COMMISSIONS :

Bureau du CA de NMH au 31/12/2024 :

- Thomas QUÉRO, Président
- Catherine BASSANI, Vice-Présidente
- Marie-Annick BENÂTRE
- Abbassia HAKEM
- Pascal PRAS
- Laurence BROSSEAU
- Lucien BERTIN

Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) au 31/12/2024 :

Membres titulaires :

- Thomas QUÉRO
- Catherine BASSANI
- Marie-Annick BENÂTRE
- Anne LEFEVRE¹
- Bernadette GUET
- Fari SALIMY

Membres suppléants :

- Laurence BROSSEAU
- Didier GENDRON
- Nathalie TRICOT
- Manoëlla LE CORRE

Commission d'appel d'offres (CAO) :

Membres titulaires :

- Marc PATAY, Président
- Marie-Annick BENÂTRE
- André SENTENAC

Membres suppléants :

- Aurore BOIDIN-LAHLOU ou Salvatore IANNUZZI ou Christèle RENAUD-MARTIN, président
- Thomas QUÉRO
- Anne LEFEVRE¹

Commission d'accompagnement social (CAS) :

- Marie-Annick BENÂTRE, présidente
- Thomas QUÉRO
- Catherine BASSANI
- Bernadette GUET
- Yves PETITEAU
- Paulette GANDON-TOURNEUX
- Lucien BERTIN
- Manoëlla LE CORRE
- Yannick GOURET
- Fari SALIMY

Commission de prévention des expulsions (COPEX)² :

- Catherine BASSANI, présidente
- Thomas QUÉRO
- Marie-Annick BENÂTRE
- Nathalie TRICOT
- Didier GENDRON
- Lucien BERTIN
- Manoëlla LE CORRE
- Yannick GOURET
- Fari SALIMY

¹ Démission en mars 2025, en attente de remplacement à la date de publication du document

² Commission créée en 2023, dont la première séance a eu lieu en février 2024.

nantes
métropole
habitat

REPÈRES GOUVERNANCE

- 4 Conseils d'administration
- 10 bureaux
- 160 délibérations votées
- 53 commissions d'attribution des logements
- 19 commissions d'appels d'offres
- 9 commissions de marchés
- 6 commissions d'accompagnement social
- 10 commissions de prévention des expulsions

FAITS MARQUANTS 2024

Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE



Nouveau partenariat entre NMH, Nantes Métropole, Unis-Cité et GRDF dans le cadre du dispositif CIVIGAZ pour lutter contre la précarité énergétique.



Présentations du projet d'évolution du modèle de proximité à l'ensemble des collaborateurs-trices de NMH. Des moments privilégiés pour bien comprendre les changements à venir, au service de la satisfaction client.



Les futurs locataires de la résidence Graphik, route de Saint-Joseph à Nantes, visitent un appartement témoin à l'occasion d'une porte ouverte. Ce dispositif réduit les délais de vacance en permettant aux candidats de se projeter dans leur futur environnement. 12 portes ouvertes ont été organisées en 2024.



Crédit : Jacques Boucheton Architecte

Lancement de l'ambitieux programme de réhabilitation dans le quartier de la Bottière, couvrant 212 logements répartis sur les rues Basinerie, Souillarderie, Becquerel et Bottière pour un investissement de 22 M€.



Première séance de la commission de prévention des expulsions. Son objectif est de mobiliser tous les moyens pour s'assurer du maintien dans leur logement des locataires en difficultés afin de sécuriser leur parcours.



Déploiement du « service relation client » et du numéro unique NMH : une plateforme téléphonique renforcée centralisant l'ensemble des demandes des locataires.



Mise en œuvre de la Direction maintenance proximité, une filière technique au service de l'entretien courant du patrimoine.



Sur l'île de Nantes, NMH a lancé le chantier de la résidence Dahia. Soutenue dans le cadre du plan de relance de Nantes Métropole, elle se composera de 78 logements (locatifs sociaux et BRS).



Crédit : Faun

NMH a inauguré, en présence des habitants, ses résidences situées rues Joncours et Delambre, à Nantes, à l'issue des travaux de rénovation (216 logements).



Crédit : Moon Architectures - Bouygues Bâtiment Grand Ouest

En partenariat avec CDC Habitat & Adoma, NMH engage sa première construction en habitat modulaire à Nantes Sud, sur une zone déjà artificialisée : une résidence sociale de 55 logements. L'objectif est d'offrir dans un délai le plus court possible, une solution de logements à des populations directement impactées par la tension actuelle du marché.



La Direction générale et les organisations syndicales travaillent à l'élaboration d'un nouveau pacte social d'entreprise pour Nantes Métropole Habitat. Deux premiers sujets ont été mis à l'ordre du jour en 2024 : les éléments de rémunération, la santé et la protection sociale.



NMH a convié ses parties prenantes à l'occasion de ses rencontres annuelles « Un monde de services ». L'occasion de présenter nos actions en faveur de la qualité de service et notamment la mise en place du service relation client.



Crédit : Jacques Boucheton Architecte

Livraison de la rénovation de 310 logements sociaux, rues Georges de la Tour et Claude Lorrain, dans le quartier des Dervallières à Nantes. Une étape significative pour le confort des habitants et la transformation générale du quartier.



Job dating « NMH et ses partenaires recrutent » en partenariat avec l'ATDEC de Nantes Métropole. 6 entreprises prestataires de l'office et des associations partenaires se sont réunies pour recruter de nouveaux talents et les accompagner dans leur recherche d'emploi. 150 candidats ont répondu présent à cet événement !



Crédit : Urbanmakers

À l'ouest de Nantes, les 3 immeubles de la résidence Garennes de Pilleux ont fait peau neuve ! Ce collectif de 176 logements sociaux construit dans les années 1960 a bénéficié d'une vaste rénovation énergétique.



Crédit : Mille Architectes et Urbanistes

NMH se développe à La Chapelle-sur-Erdre et livre ses deux premières résidences sur la commune : La Coursive (30 logements) et l'Échappée Belle (16 logements).

PROXIMITÉ



« Deux projets structurants, qui accompagnent NMH dans sa mutation en tant qu'entreprise de service attachée à la relation client, ont abouti cette année : la création de la direction de l'expérience et de la satisfaction client et celle de la direction maintenance proximité. Ces entités incarnent notre volonté de renforcer le lien avec nos locataires en étant plus joignable et plus réactif sur le traitement des sollicitations, renforcent notre organisation et marquent notre intérêt pour l'hyper proximité et le cadre de vie de nos locataires.

La Direction générale adjointe proximité clientèle poursuit sa mue en 2025 avec la conviction que les projets en cours sur la tranquillité résidentielle et l'accompagnement social, l'agence numérique et l'évolution du service des espaces extérieurs contribueront à préparer notre entreprise aux défis de demain. »

Salvatore Iannuzzi, Directeur général adjoint Proximité et Clientèle



Développer l'habitat inclusif

NMH loue des appartements à des associations qui œuvrent en faveur de l'accès au logement des personnes en situation de handicap. En 2024, 13 nouveaux appartements ont ainsi été dédiés à ces publics en lien avec les associations Hapi'Coop (résidence Allure, sur l'Île de Nantes) et Adapeila (résidence La Coursive, à La Chapelle-sur-Erdre). Par ailleurs, NMH a attribué 29 appartements adaptés fauteuils roulants en 2024.

LOGGER LE PLUS GRAND NOMBRE

53 commissions ont permis d'attribuer 1493 logements dont 14 % dans le neuf.

27 % des logements attribués ont été réservés à des locataires du parc social en mutation afin d'accompagner leurs besoins (dont 311 mutations internes NMH).

La vacance commerciale (logements libres à la location)

observée au 31 décembre 2024 était de 382 logements.

305 des 1493 logements attribués en 2024 (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 ?

2024 marque le premier exercice de la gestion en flux des attributions par réservataire (mise en commun du stock de logements dédiés aux réservataires : État, Nantes Métropole, Action logement...) et de la cotation de la demande (mise en place de critères de pondération lors de l'attribution des logements). Ces deux dispositifs répondent à des obligations réglementaires, des enjeux de performance de l'attribution et une recherche de satisfaction des demandeurs de logements.

REPÈRES ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

1232 demandes liées à des troubles de voisinage traitées

174 ménages accompagnés par les conseillers sociaux

90 200 € d'aides versées dans le cadre du fonds d'aide au maintien, soit 90 ménages

6 espaces départementaux des solidarités (EDS) rencontrés pour échanger sur les pratiques et expériences en matière d'accompagnement social



Lutter contre l'isolement des personnes âgées

Les + de 60 ans représentent plus du tiers des locataires de NMH. De nombreuses actions partenariales sont menées pour favoriser le lien social de ce public particulièrement fragile : CCAS, Nantes Métropole, ANADOM, Unis-Cité...



Café en pied d'immeuble organisé à Port Boyer à Nantes, organisé en collaboration avec le CCAS de la Ville de Nantes et l'ANADOM.



Atelier d'accompagnement au numérique organisé dans le cadre de la Nantes Digital Week.

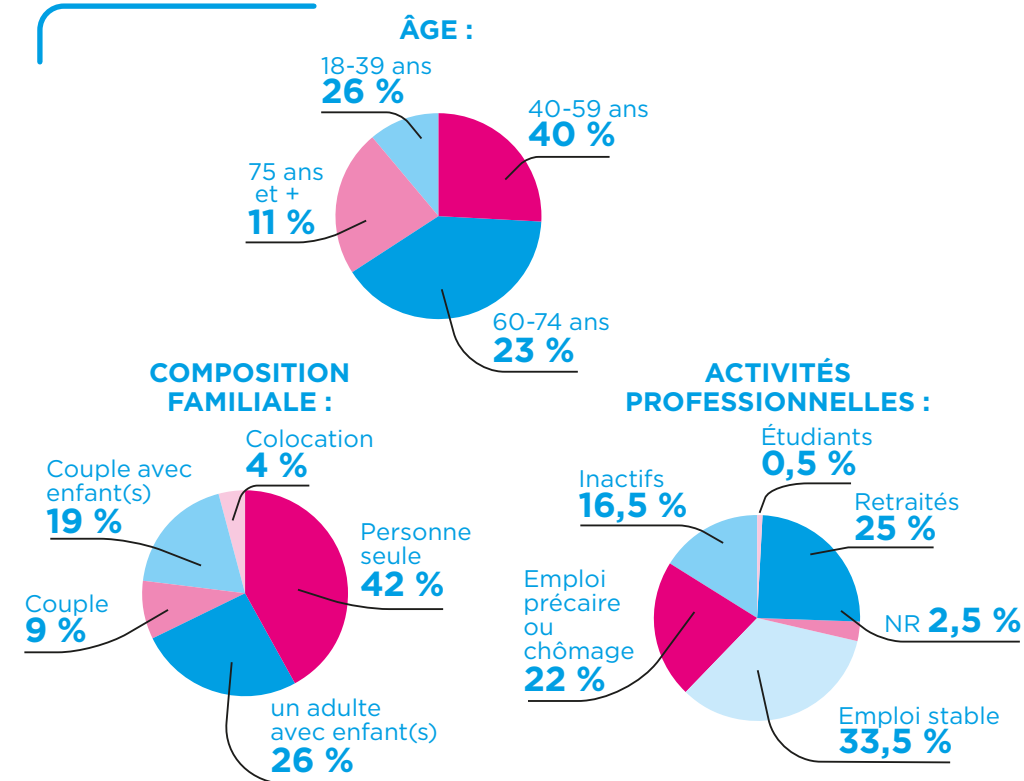
ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

Un service interne dédié intervient auprès des locataires en difficulté pour favoriser leur maintien dans le logement. Il assure la gestion des troubles de voisinage (principalement des nuisances sonores, un cumul de problématiques entraînant un conflit de voisinage et des difficultés liées à l'insécurité) et l'accompagnement de locataires en grande difficulté économique et sociale. Ainsi, des conseillers sociaux vont à la rencontre des locataires pour aborder leurs problématiques (budget, logement, santé, accès aux droits, etc.) et les mettre en lien avec les partenaires médico-sociaux (espaces départementaux

des solidarités, référents RSA, partenaires santé, etc.).

En février 2024, s'est tenue la première séance d'une nouvelle commission de prévention des expulsions. Elle a pour objectif de mobiliser tous les moyens pour s'assurer, autant que possible, le maintien dans les lieux des locataires en difficulté afin de sécuriser le parcours des ménages menacés d'expulsion et tenter d'impliquer les personnes concernées. La création de cette commission vient enrichir les recherches de solutions, à travers un échange direct entre NMH et le locataire.

REPÈRES PROFIL DES LOCATAIRES





▲ Groupe de travail avec des locataires pour réfléchir à la mise en place d'une agence numérique et au développement de nos e-services.



▲ Conseil de concertation locative des sept agences « hors les murs » avec une visite du projet de renouvellement urbain à Bottière.

NMH, UN ACTEUR DE LA « VILLE DIALOGUÉE »

Riches d'une histoire en matière de dialogue avec les locataires, celui-ci fait partie intégrante de l'ADN de Nantes Métropole Habitat. L'office s'engage à poursuivre ses actions en impliquant toutes les parties prenantes de son écosystème, notamment les locataires et leurs représentants. Un dialogue souvent riche, constructif qui permet de construire de nouveaux

projets pertinents et partagés et d'améliorer les services. In fine, cette démarche de dialogue s'inscrit dans les pratiques quotidiennes des collaborateurs (projets participatifs, rencontres en pied d'immeuble, crémaillères, enquêtes de satisfaction, ateliers, diagnostics en marchant, accords collectifs, groupes de travail, etc.).

REPÈRES CONCERTATION ET PARTICIPATION HABITANTE

- 3 conseils de concertation locative
- 7 conseils de concertation locative d'agence
- 8 groupes de travail sur les projets (internet solidaire, contrat multi-services, détecteurs de fumée)
- 5 enquêtes locataires (en ligne ou physiques)
- 5 projets de proximité en cours sur l'année et 5 projets clôturés
- 4 nouveaux jardins partagés créés

3 exemples de projets dialogués avec les locataires

Beaulieu 2 : les habitants s'approprient leurs nouveaux espaces extérieurs

La rénovation des 169 logements de la résidence Beaulieu 2, sur l'île de Nantes, a été livrée en début d'année. Parallèlement aux travaux menés sur le bâti, les habitants ont été concertés dans le cadre d'un projet de gestion de site. Après quelques mois de travaux, les aménagements des espaces extérieurs sont désormais terminés. Des zones conviviales et récréatives ont été créées : jardins partagés, aire de jeux, fresque co-conçue par les enfants de la résidence et l'artiste Pierre Doucin, installation de cuves de récupération des eaux de pluie... une inauguration est prévue à l'été 2025 !



Réflexions sur la mise en place d'un contrat multi-services

Un travail a été mené en 2024 afin d'envisager la mise en place d'un nouveau service : le contrat multi-services. Il s'agit de prendre en charge certaines réparations locatives (ex : débouchage d'un évier ou réparation des joints de la salle de bain), qui sont d'ordinaire à la charge des locataires. En contrepartie, ces derniers verseraient une cotisation mensuelle abordable pour en couvrir les frais. Cela permet d'assurer une intervention plus rapide, de qualité avec des entreprises fiables. Une démarche d'écoute et d'échange a donc été mise en place dans ce cadre : 3 300 locataires ont été sollicités à l'occasion d'une enquête suivie de groupes de travail et de visites avec les 7 associations représentantes des locataires. Les réflexions se poursuivent afin de déterminer la pertinence du développement de ce service.



Soutien à la vie associative

En 2024, NMH a soutenu **25 projets associatifs** pour un montant de plus de **500 200 €** dont **170 800 €** dans le cadre du contrat de ville. NMH a d'ailleurs renouvelé son engagement en tant que signataire de la nouvelle édition du contrat de ville de la métropole nantaise 2024-2030.



Préserver les espaces naturels et optimiser la gestion du cycle de l'eau

NMH possède un patrimoine non bâti important dont **70 hectares d'espaces verts**. Des actions sont entreprises pour adapter ces surfaces aux enjeux écologiques actuels.

2024, c'est :

- 4 nouveaux jardins partagés créés
- 1000 m² de surfaces désimperméabilisées
- 3300 m² renaturés
- 80 arbres plantés
- 15 m³ de cuves de récupération d'eau de pluie installées

Première mue pour la cité jardin de la Morrhonnière



Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE
S²LO
Depuis 2021, une concertation est engagée avec les habitants de la résidence Morrhonnière afin d'améliorer leur cadre de vie en réaménageant leurs jardins (12 parcelles). La première phase des travaux a été inaugurée en juillet 2024, en présence des habitants. Les investissements (plus de 80 000€) ont permis de sécuriser les accès aux jardins, créer un local à ordures ménagères, installer deux récupérateurs d'eau pour l'arrosage des plantes, améliorer les cheminements et l'entretien paysager ainsi que réaliser une fresque collaborative avec l'artiste Physalis sur les murs des caveaux. Des espaces rénovés, propices aux échanges et à la détente. La concertation se poursuit avec les habitants pour évoquer la suite des aménagements.

HYPER-PROXIMITÉ ET AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE

Chaque année, les équipes de NMH se mobilisent et interviennent sur le patrimoine pour améliorer le cadre de vie des habitants. De nombreuses actions sont menées afin de répondre notamment aux enjeux de propreté (gestion des encombrants, jets par les fenêtres, etc.). En 2024, NMH s'est appuyé sur de nombreux partenaires pour sensibiliser les publics dans les quartiers (Service plus - Ambitions

jeunesse à Malakoff, Environnements Solidaires à Bellevue, la BricoLowtech au Clos Toreau...). Des ateliers pédagogiques ont également été organisés dans des écoles du quartier Malakoff à Nantes, en partenariat avec la Ville et la Métropole (découverte des métiers de la propreté, présentation d'un local Ici Tri, ramassage collectif de déchets...).

L'expérimentation d'un nouveau métier d'agent de proximité référent (APR), démarrée en 2023 se poursuit. Les cinq APR actuellement en poste sont de véritables personnes ressources en hyper-proximité qui favorisent le lien aux locataires et la qualité de service. 2025 permettra de dresser un bilan, de tester certains ajustements pour arbitrer sur le déploiement à plus grande échelle ou non de ce métier.

Des réflexions ont également été engagées sur l'organisation du service biodiversité et paysages urbains pour renforcer sa capacité d'action. L'une des orientations validées consiste notamment au transfert de l'activité de cantonnerie (piquage des déchets et vidage des corbeilles) des agents d'entretien des espaces extérieurs vers les agents d'entretien d'immeubles.

MODERNISATION ET SIMPLIFICATION DE L'INFORMATION LOCATAIRE

En 2024, le journal des locataires, diffusé trimestriellement aux 25000 foyers logés par NMH, a bénéficié d'un coup de frais. Sa maquette a été repensée suite à une enquête locataires conduite en agences (novembre 2023) pour évaluer les attentes des lecteurs. Son design évolue mais sa vocation reste la même : informer les locataires !

Baptisé désormais « Porte-clés », il propose une mise en page plus actuelle, des articles simples et courts et de nouvelles rubriques centrées sur les besoins du lecteur. Une attention a également été portée à l'impact environnemental de ce support : diminution du nombre de pages, papier recyclé et utilisation d'encre végétales.



▲ Dépliants, expositions, SMS, courriers, communications digitales et affichages ont également permis d'informer régulièrement les habitants.

PARTENAIRE DE LA SÉCURITÉ ET ACTEUR DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

Afin de garantir la tranquillité résidentielle à ses locataires, un dispositif de vidéoprotection a été déployé en 2024 à titre expérimental sur 9 résidences réparties sur le territoire. Le dispositif est installé principalement en halls d'immeubles. Une évaluation de son impact sur le cadre de vie sera réalisée.

Par ailleurs, sur le champ de la sécurité, NMH travaille en étroite collaboration avec un vaste réseau de partenaires. Plusieurs actions

ont été menées en 2024 afin de le renforcer et l'élargir : séminaires, réunions publiques, groupes de travail avec l'USH (narcotrafics, prévention situationnelle et troubles de jouissance)...

Enfin, un travail a été engagé afin de faire évoluer la gestion des troubles de voisinage et de jouissance au sein de NMH qui a abouti en 2025 à la création d'un nouveau service en interne.



▲ Nouveau partenariat entre les bailleurs sociaux, l'USH, la préfecture de la Loire-Atlantique, le tribunal judiciaire de Nantes, la police nationale et la gendarmerie nationale sur la question de la tranquillité et de la sécurité.

ÉVOLUTION DU MODÈLE DE PROXIMITÉ

L'année 2024 a été marquée par de nombreuses évolutions visant à renforcer la qualité de service et s'adapter aux enjeux de développement de l'office à l'échelle métropolitaine. Elles sont le fruit d'un travail de diagnostic et de coconstruction important.

De nombreux ateliers ont été menés avec les collaborateurs concernés pour envisager ces évolutions. Tous les services ressources ont été mobilisés pour garantir leur déploiement dans les meilleures conditions.

Lancement du service relation client (SRC)

En juin, NMH a déployé un numéro de téléphone unique, centralisant toutes les demandes des locataires. Une équipe de conseillers clientèle dédiée et renforcée assure ainsi un traitement rapide et approprié de chaque sollicitation, offrant une

vision à 360° du parcours client. La gestion de cette plateforme téléphonique est assurée par une nouvelle direction de l'expérience et de la satisfaction client (DESC), en charge notamment de la diffusion de la culture client en interne.



▲ L'équipe de la DESC est installée au sein de nouveaux locaux, modernes et adaptés qui témoignent de l'engagement de NMH à offrir un environnement de travail optimal aux équipes.

Une équipe experte pour l'entretien courant du patrimoine

En complément de la DESC, une équipe technique experte d'environ 30 collaborateurs est désormais en charge de l'entretien courant des logements et parties communes. Cette « direction maintenance proximité » (DMP) s'organise autour de trois pôles géographiques.

Elle répond aux enjeux suivants : optimisation des délais de remise en location des logements et de réduction de la vacance technique, amélioration du traitement des sollicitations locataires et gestion prospective des bâtiments.

Renforcer les synergies entre les agences de proximité

Toujours dans l'objectif de renforcer la qualité de service, des coopérations ont été déployées entre les agences de proximité, en cohérence géographique et fonctionnelle avec les pôles de la DMP et le service relation client

géré par la DESC. Ces coopérations permettent de renforcer les missions d'hyperproximité, gagner en souplesse d'intervention, optimiser le traitement des demandes des locataires et renforcer la lisibilité de notre organisation à l'externe.

PATRIMOINE

Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE



« Dans un contexte de production du logement contraint, les bailleurs sociaux confirment, une fois encore, leur rôle central. NMH a déployé de nombreux leviers afin de maintenir ses objectifs de développement. La montée en charge de la production neuve s'est ainsi confirmée en 2024. Sur le patrimoine existant, 2024 a été une année exceptionnelle avec une programmation volumineuse qui marque la volonté de l'office d'améliorer le confort de ses immeubles et de résorber le retard de maintenance. En interne, l'année a été consacrée à la mise en place d'outils de gestion de la donnée patrimoniale et à l'actualisation de notre organisation. Ces chantiers permettront d'intégrer la sécurisation du patrimoine dans nos activités et d'accompagner les transitions de demain, notamment énergétiques et environnementales. Une année riche d'enseignement et de mobilisation des équipes ! »

Christèle Renaud-Martin, Directrice générale adjointe Habitat & Patrimoine

REPÈRES CONSTRUCTION DE LOGEMENTS

287 nouveaux logements dont 231 logements neufs :

- **248** logements locatifs sociaux (LLS)
- **17** logements abordables en prêt social location-accession (PSLA)
- **22** logements en usufruit locatif social (ULS)

54 M€ investis dans la production de nouveaux logements sociaux en 2024

127 logements à l'étude pour la programmation 2025

247 logements mis en chantier dans l'année (dont **171** LLS et **76** logements abordables)

NOUVEAUX PROGRAMMES LIVRÉS EN 2024

NANTAÏA (NANTES)



56 PLS en acquisition-amélioration (vente en bloc).

Vendeur : CDC Habitat
Agence de proximité : Jamet

GRAPHIK (NANTES)



39 LLS + 18 PLS + 19 ULS en VEFA
Architecte : BLP Associés, IN SITU
Promoteur : Batinantes
Agence de proximité : Bottière

STREAM (NANTES)



10 LLS en VEFA
Architecte : MILLE Architectes et Urbanistes
Promoteur : Groupe Launay
Agence de proximité : Feyder

SWEET HOME (NANTES)



11 LLS en VEFA
Architecte : A26 Grand Ouest
Promoteur : Cogedim
Agence de proximité : Bottière

ALLURE (NANTES)



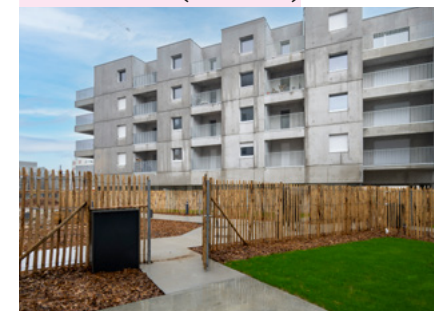
26 LLS en VEFA
Architecte : Raphaël Gabrion / Ramdam
Promoteur : Cogedim
Aménageur : Samoa
Agence de proximité : Goudy

SIXTINE (NANTES)



17 LLS + 17 PSLA en VEFA
Architecte : A 26 BP, Quadra
Promoteur : Aventim
Agence de proximité : Bottière

ORCHESTRA (NANTES)



20 LLS en VEFA
Architecte : Barré-Lambot Architectes
Promoteur : Marignan
Agence de proximité : Bottière

L'ÉCHAPPÉE BELLE (LA CHAPELLE-SUR-ERDRE)



16 LLS en VEFA
Architecte : Quadra
Promoteur : Cogedim
Agence de proximité : Cartier

HAMEAU MARVINGT (NANTES)



9 LLS en VEFA, habitat participatif intergénérationnel
Architecte : Claas Architectes
Promoteur : ICEO
Aménageur : Nantes Métropole Aménagement
Agence de proximité : Bottière

LA COURSIVE (LA CHAPELLE-SUR-ERDRE)



30 LLS en maîtrise d'ouvrage directe
Architecte : MILLE Architectes et Urbanistes
Aménageur : Loire-Atlantique Développement
Agence de proximité : Cartier



De nouveaux modes de construction décarbonés

Sur la première phase de la ZAC Pirmil les Isles, à Rezé, NMH, associé à MFLA, réalisera un programme immobilier sur l'îlot A2b, comprenant **147 logements** (dont 79 locatifs sociaux). L'opération s'engage dans un objectif d'innovation constructive décarbonée avec l'utilisation de matériaux biosourcés (façades bois et isolation en paille hachée), ainsi que la promotion des modes de déplacement alternatifs (immeuble 100 % vélo compatible). Les lauréats de la consultation en conception réalisation ont été désignés en 2024 : MILLE Architectes, Bertin & Bichet et le groupe Eiffage.

NMH SE DÉVELOPPE SUR LA MÉTROPOLE NANTAISE

En 2024, NMH a de nouveau accru sa présence sur le territoire métropolitain en livrant notamment 46 logements sociaux sur la commune de La Chapelle-sur-Erdre. 40 % des agréments obtenus cette année l'ont été pour la création de futures opérations situées hors de Nantes. Bientôt, près d'un logement sur deux livré par NMH le sera sur l'une des 23 communes

métropolitaines. 250 logements ont été construits hors de Nantes depuis 2016 et NMH prévoit d'en livrer près de 950 supplémentaires sur 18 communes d'ici 2029. Ces chiffres sont révélateurs de la nouvelle place prise par l'office dans la réalisation d'opérations sociales sur la métropole et répondent à son ambition d'être au service de chaque commune.



Crédit : Vendredi Architecture

▲ Le chantier de la résidence Florescence à Bouguenais démarrera en 2025. Ce programme en maîtrise d'ouvrage directe se composera de 26 logements locatifs sociaux et de 11 logements en accession sociale (bail réel solidaire).

PROGRAMMES RÉNOVÉS À NANTES EN 2024

BEAULIEU 2



169 logements
Architecte : Nomade
Agence de proximité : Goudy

MOULIN DES HIORTS



40 logements sur 98
(fin de réhabilitation sur 2025)
Architecte : La Mûriserie
Agence de proximité : Jamet

VILLE DU CANADA



288 logements
Architecte : Ithaques et Eiffage
Agence de proximité : Cartier

GARENNES DE PILLEUX



176 logements
Architecte et entreprise générale : Urbanmakers et Eiffage
Agence de proximité : Watteau

MARTYRS NANTAIS 1 ET ALEXANDRE FOURNY



90 logements (tranche 2)
Architecte : Luc Lefloc et Yakhad
Agence de proximité : Goudy

LES ROCHES



72 logements
Architecte : Richard Faure
Agence de proximité : Cartier

MANUFACTURE DES TABACS



42 logements
Architecte : Luc Lefloc et Yakhad
Agence de proximité : Malakoff

LORRAIN - DE LA TOUR



Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE



96 logements
Architecte : Faun
Agence de proximité : Cartier

310 logements
Architecte et entreprise générale : Jacques Boucheton Architecte et Eiffage
Agence de proximité : Watteau

◀ Ce projet ambitieux, bénéficiant de financements du NPNRU, a permis de rénover ces résidences construites dans les années 1960 pour un investissement de 19 M€. Le programme comprenait plusieurs axes : amélioration énergétique, requalification de 109 logements, diversification du parc par le biais de restructurations, réhabilitations à la relocation et démolition de 52 logements. Une opération qui a contribué à moderniser la résidence et répondre aux attentes des locataires en matière de cadre de vie, d'accessibilité et de mixité résidentielle.

REPÈRES RÉNOVATION DU PATRIMOINE

1 166 logements rénovés en 2024 dont
91 réhabilitations à la relocation

288 logements démolis

Mises en chantier :

4 opérations de réhabilitation soit **669** logements,
88 réhabilitations à la relocation et **6** opérations de démolition

77 M€ dédiés à la rénovation et à la maintenance du patrimoine

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DES QUARTIERS PRIORITAIRES NANTAIS

NMH, aux côtés de Nantes Métropole, poursuit son engagement dans les programmes de rénovation urbaine. Ainsi en 2024, 30 M€ ont été investis dans le cadre de l'ANRU.

Quatre opérations majeures en renouvellement urbain ont été livrées en 2024 : Québec et Villes du Canada sur Nantes Nord, Moulin des Hiorts (première tranche) sur le projet Grand Bellevue et Lorrain - de la Tour aux Dervallières.

Les études se sont par ailleurs poursuivies sur plusieurs sites stratégiques pour la rénovation des résidences Lauriers Nord, Moulin des Hiorts, Bâtiments B (Dervallières), Tour du Doubs, rue du Drac, 6 rue Samuel de Champlain. L'anticipation et la concertation avec les parties prenantes sont essentielles pour préparer des interventions efficaces et adaptées aux besoins des locataires.

Zoom : un nouveau visage pour le quartier de la Bottière à Nantes

En 2024, NMH a lancé un programme de réhabilitation d'envergure pour de nombreuses résidences rues Basinerie, Souillarderie, Becquerel et Bottière à Nantes, soit 212 logements pour un investissement de 22 M€. Cette réhabilitation s'inscrit dans le cadre du projet global Bottière Pin Sec porté par Nantes Métropole. Il ambitionne de créer un nouveau paysage de quartier, repenser les parcours piétons et offrir une meilleure qualité de logement. Les travaux permettront notamment de moderniser les logements, améliorer le confort thermique et transformer l'image des résidences. L'installation d'une centrale photovoltaïque constitue un engagement

fort en faveur des énergies renouvelables, permettant à la fois l'autoconsommation et la revente d'électricité. Une coordination étroite avec les habitants et les partenaires a été essentielle pour adapter les interventions aux contraintes du site et optimiser les gains énergétiques.



▲ 4 logements individuels de la résidence La Coursive, située à La Chapelle-sur-Erdre, disposent de poêles à pellets. C'est la deuxième résidence livrée par NMH qui offre ce mode de chauffage à ses locataires. Les 26 autres appartements sont quant à eux alimentés par une chaufferie collective bois, dont les combustibles sont issus d'une production locale.

REPÈRES ÉNERGIE

856 logements ont été traités en amélioration énergétique par la pose d'une isolation thermique par l'extérieur

70 % du parc classé en étiquette A, B ou C

1238 équipements techniques ont été remplacés pour une meilleure performance (chaudières individuelles, chauffe-bains, caissons VMC)

250 MWh électriques ont été produits en 2024 par les 6 centrales solaires de NMH, soit l'équivalent de la consommation d'une cinquantaine de logements



Zoom sur le projet Energiesprong

Depuis 2020, NMH s'est engagé, avec l'Union sociale pour l'habitat 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. Cela concerne deux résidences NMH :

- La Bretonnière (88 logements) : les travaux ont démarré en 2024 après une présentation aux locataires. En juin, les panneaux témoins des façades à ossature bois (FOB) de l'opération ont été validés. Une étape importante qui a permis de lancer leur industrialisation. Un accord collectif a par ailleurs été signé

avec les locataires concernant les augmentations de loyers induites par les travaux. Les équipes de NMH ont profité de cet accord et des rencontres avec les associations de locataires pour présenter et formaliser les modalités de la 3^e ligne de quittance, ligne de contribution des locataires aux économies d'énergie et au fort investissement de NMH sur ce patrimoine. La livraison est prévue fin juillet 2025.

- Les Bourderies - Plessis Gautron (224 logements) : les études ont démarré en 2024 pour ce projet. 60 % des locataires ont été rencontrés. Un démarrage des travaux est prévu pour septembre 2025.



Diversifier le mix énergétique

Fin 2024, 67 % du patrimoine de NMH est chauffé par une énergie décarbonée (réseau de chaleur, bois, géothermie, pompe à chaleur, photovoltaïque, etc.)

RENFORCER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE NOTRE PATRIMOINE

Afin de garantir la pérennité des équipements énergétiques du parc et renforcer sa transition énergétique, différents travaux ont été conduits en 2024 :

- Amélioration ou rénovation d'une vingtaine de chaufferies et sous-stations qui ont permis leur mise en conformité et l'amélioration de leurs performances
- En lien avec l'aménagement urbain de Nantes Nord, une sous-station de chauffage et d'eau chaude sanitaire indépendante pour le bâtiment rue Hamilton a été créée
- Le passage sur réseau de chaleur urbain du site Bonne Garde, en remplacement des chaudières collectives gaz, s'est inscrit dans la décarbonation de notre mix énergétique tout en maîtrisant les coûts de chauffage pour les locataires
- L'eau chaude sanitaire a été décarbonée par la sortie du gaz dans les logements et la création de réseaux mutualisés

CONTRÔLE TECHNIQUE DES BÂTIMENTS

En tant que bailleur social et afin d'assurer la sécurité de ses locataires, NMH effectue des contrôles et registres de sécurité de son patrimoine. Des actions fortes ont été menées en termes de travaux et de contrôle des objectifs. Durant l'année, de nouveaux outils de suivi de nos obligations réglementaires ont été déployés. 99,9 % des diagnostics plomb à la relocation ont été effectués. 93 % des travaux ont été réalisés dans le cadre de la maintenance sur les balcons.



ADAPTATION ET ACCESSIBILITÉ DES LOGEMENTS ET LOCAUX

En 2024, 106 logements ont fait l'objet de travaux d'adaptabilité sur 124 demandes (motorisation des volets roulants, remplacement d'une baignoire par une douche). 102 nouveaux logements ont été labellisés « logements bleus », dont 10 dans le cadre de programmes neufs. Par ailleurs, 2 portes de hall ont été motorisées. Des interventions qui renforcent l'accessibilité de nos logements et l'inclusion.

119 locaux ont bénéficié d'aménagements (pose de rampes d'accès, mains courantes, signalétique visuelle, sonnettes d'appels, agrandissements d'ouvertures permettant l'accès aux fauteuils roulants...) dans le cadre du plan Ad'Ap visant l'adaptabilité des ERP (commerces, associations). 68 autres sites restent à traiter.



VENTE DE LOGEMENTS NEUFS ET ANCIENS

Malgré une année 2024 marquée par un contexte immobilier et bancaire peu favorable à la vente, 37 ménages ont été accompagnés par NMH dans leur projet d'accession sociale à la propriété, tous produits confondus. 25 contrats de réservation pour des opérations neuves ont été signés. Le bilan des ventes 2024 représente un chiffre d'affaires de 4,30 M€ pour le plan de vente de patrimoine et 1 M€ pour les produits neufs. Des actions de commercialisation spécifiques ont également été menées durant l'été (spots radio, insertions presse, publicités sur les réseaux sociaux et participation à des salons).



REPÈRES VENTE DE LOGEMENTS

28 ventes dans l'ancien dont
 • **22** en logements collectifs
 • **6** en logements individuels

9 ventes dans le neuf dont
 • **4** levées d'option PS LA
 • **5** logements en bail réel solidaire

25 contrats de réservation

17 ventes ont bénéficié à des locataires du parc social, 84 % d'entre elles à des locataires NMH

COPROPRIÉTÉS

Le développement de l'office et sa politique de vente impliquent la montée en charge des activités de gestion en copropriété. NMH accompagne désormais la gestion de 200 mandats par 35 syndic partenaires. Cela nécessite des changements de pratiques et d'organisation. Un nouveau métier a ainsi été créé au sein de la Direction politique de l'habitat : référent-e copropriété. Il soutient les agences et les pôles dans leur gestion quotidienne et ce, en lien avec les syndic partenaires. Il prépare les assemblées générales, participe aux conseils syndicaux dont il est l'interlocuteur privilégié. C'est aussi lui qui assure les mises en copropriété,

issues de la production neuve ou de la vente de patrimoine. NMH compte 3 mises en copropriété par an, en moyenne, sur le patrimoine ancien, une dizaine à minima pour le neuf.

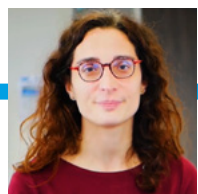
Le syndic solidaire So Syndic, créé en partenariat avec Harmonie Habitat, gère les parties communes d'un tiers de nos résidences en copropriété.

Les services de NMH, bailleur-copropriétaire, ont participé en 2024 à 125 assemblées générales de copropriété et s'impliquent quotidiennement dans la vie des résidences et leur gestion patrimoniale.



▲ L'équipe du service accession et copropriétés.
 Absent sur la photo, S. Clouet, Responsable Coordination Copropriété

RESSOURCES & ORGANISATION



« L'année 2024 a été consacrée au soutien des projets stratégiques de l'office et des équipes exerçant nos cœurs de métiers. Par exemple, pour lancer le service relation client en recrutant et formant les collaborateurs de l'équipe, en préparant leur espace de travail et en leur fournissant les outils adéquats. L'accompagnement de la structuration des métiers du technique pour renforcer la satisfaction de nos clients a également été une priorité des fonctions supports. La consolidation du modèle économique, dans un contexte encore tendu pour les bailleurs sociaux et d'incertitudes sur les ressources, a mobilisé les équipes financières. Le dialogue social avec les représentants du personnel a été continu tout au long de l'année. »

Aurore Boidin-Lahlou, Directrice générale adjointe Ressources

DES PARTENARIATS POUR ACCOMPAGNER LES AMBITIONS DE L'OFFICE

En 2024, une convention spécifique a été signée avec Nantes Métropole pour soutenir des projets de développement en cohérence avec les objectifs de sobriété foncière et de transition écologique. Ce partenariat prévoit l'achat de Titres Participatifs à hauteur de 10 millions d'euros sur une période de 4 ans.

Ce dispositif accompagne le développement d'opérations stratégiques du territoire, notamment :

- La densification urbaine, en optimisant l'usage du foncier existant pour limiter l'artificialisation des sols,
- La surélévation, pour créer de nouveaux logements sans emprise supplémentaire,
- Les acquisitions et améliorations, afin de réhabiliter et valoriser le bâti existant dans une logique de préservation des ressources,
- L'acquisition de réserves foncières, pour anticiper les besoins futurs dans une démarche maîtrisée et durable.

Ce partenariat témoigne d'une vision partagée avec la collectivité en faveur d'un développement urbain plus vertueux, conciliant performance économique et engagement environnemental. Il s'inscrit également dans une démarche de consolidation financière, garantissant la pérennité et la capacité d'action de notre structure à long terme.

Il intervient en complément de la convention de partenariat signée en 2023 avec la collectivité qui prévoit notamment un soutien financier à hauteur de 28 M€ pour la période 2023-2030 dont la première tranche a été mise en œuvre au titre de l'activité et des investissements 2024. De même que le partenariat signé en 2023 avec la Banque des territoires pour un logement social durable et inclusif.

Un dossier de demande de plan de consolidation pour la période 2026-2032 est également en cours d'instruction au sein des services de la CGLLS.



▲ Réalisation d'une mosaïque participative à Nantes Nord dans le cadre d'un festival de street art soutenu par NMH.

REPÈRES FINANCIERS

Résultat net : **+1 M€**

Autofinancement net : **+5,5 M€**

Endettement : **834,5 M€**

Charges budgétaires : **180,1 M€**

Investissements : **133,3 M€** (dont les remboursements d'emprunts)

Produits budgétaires : **181,1 M€**

Fonds propres : **52,8 M€**

Palements fournisseurs :

- **45 815** factures payées en 2024 pour un montant de **190,6 M€**
- **1 526** avoirs traités pour un montant de **9,7 M€**
- **1 065** fournisseurs actifs
- **186** marchés passés

FISCALITÉ

Avec près des 2/3 de son parc situé en QPV et les loyers les plus bas de l'agglomération, NMH assume pleinement sa mission « très sociale », notamment par un effort affirmé de sur-entretien, une présence accrue sur le terrain et une contribution forte aux politiques publiques.

NMH accompagne des actions au cœur des quartiers prioritaires à hauteur de 5 M€ par an en moyenne : culture, emploi, renaturation, tranquillité résidentielle, accompagnement social, projets participatifs,

alimentation bio, ou encore tri sélectif.

Une partie de ces actions favorisant la cohésion sociale bénéficie d'une exonération TFPB (Taxe foncière sur les propriétés bâties) de l'ordre de 3,50 M€ par an, ce qui contribue aux nécessaires équilibres économiques de cette politique de services de proximité.

Le dispositif d'exonération TFPB est essentiel, au regard des différentes contributions fiscales supportées par NMH, soit environ 20 millions € par an.

RESSOURCES JURIDIQUES

La Direction des ressources juridiques et secrétariat général conseille au quotidien les directions opérationnelles, afin d'optimiser les montages juridiques (constitution de SCCV, partenariats...). En 2024, un travail a été engagé sur les aspects juridiques et financiers du Logement locatif intermédiaire (LLI).

Dans le cadre du partenariat entre les trois offices publics de Nantes, Rennes et Brest, 16 fiches actions ont été rédigées afin de décliner opérationnellement le schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER).

Le nouveau marché assurances des biens et personnes a été préparé pour 2025-2029, dans un contexte de marché très tendu et de hausse des cotisations.

Par ailleurs, 2024 a également été marquée par une forte activité contentieuse, notamment sur les squats, où a été appliquée la nouvelle procédure administrative, non judiciaire.



▲ Le 8 février, les CODIR des trois OPH de Brest, Nantes et Rennes se sont réunis pour échanger autour du partenariat qui les lie. De nouvelles thématiques d'échanges ont été ajoutées autour de la RSE et de l'intelligence artificielle.

Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE



En route vers le numérique responsable

Dans le cadre du plan de transformation numérique de l'office, une feuille de route sur le numérique responsable a été formalisée en 2024. Des sensibilisations des collaborateurs de NMH ont notamment débuté sur ces sujets, entre autres par le biais de l'organisation d'un web-café dédié. Ces animations conviviales visent à développer la culture du digital en interne sur des thématiques dédiées. Une vingtaine de collaborateurs a participé à cette édition focalisée sur les impacts du numérique sur l'environnement et la société.



RESSOURCES NUMÉRIQUES

Dans le cadre du déploiement du plan de transformation numérique de NMH et du lancement de la plateforme téléphonique « service relation client », les équipes informatiques ont été fortement mobilisées (déploiement des outils, mise en œuvre d'un serveur

vocal interactif, paramétrages, affectations, etc.).

Un bilan intermédiaire du plan de transformation numérique a eu lieu, permettant de mesurer l'avancement et d'intégrer de nouveaux enjeux sur l'intelligence artificielle générative.

INFORMATION DES COLLABORATEURS

En 2024, la stratégie éditoriale des supports de communication interne a été repensée pour être plus accessible et moderne.

- L'intranet Atlas est maintenu pour dispenser l'information au quotidien, sous la forme d'articles courts et informatifs.
- La newsletter bimestrielle « Côté web » a été totalement repensée sur le fond et la forme. Elle intègre plus de contenus vidéo et de « snack contents » ainsi qu'un dossier thématique.
- Le « Côté cour », journal interne papier, a fait son grand retour avec un contenu renouvelé. Distribué deux fois par an aux collaborateurs, il s'agit désormais d'une revue consacrée à la stratégie de NMH : grands indicateurs, revue de projets et ouverture sur l'extérieur au sommaire.



NMH réduit l'impact de ses déplacements

Engagé dans un plan de mobilité d'entreprise, NMH propose chaque année des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs afin de renforcer l'utilisation de modes de transport plus respectueux de l'environnement que l'autosolisme (remise en selle, aide à l'achat d'un vélo électrique, prêt de vélos électriques dans le cadre des déplacements domicile-travail, etc.).

L'office intervient également sur sa flotte de véhicules professionnels : retrait de 9 véhicules thermiques en 2024, mise en place d'un marché de maintenance des vélos à assistance électrique, etc.



NMH a fait don de 6 vélos à la structure d'insertion ATAO afin de leur offrir une seconde vie.

RESSOURCES HUMAINES

L'année 2024 a été pour l'ensemble de la Direction des ressources humaines et relations sociales une année riche en projets structurants que ce soit au sein même de la direction ou dans

l'accompagnement permanent de l'ensemble des directions de l'office sur les projets stratégiques (recrutement, mobilité...) garantissant une mise en œuvre respectueuse des délais.

Un nouveau système d'information RH

Afin de moderniser et sécuriser nos systèmes de paie et de gestion des temps, il a été décidé de faire évoluer le SIRH pour une mise en œuvre opérationnelle au 1er janvier 2025. Ce projet a été mené dans des délais contraints avec comme enjeu

majeur de maintenir une qualité de service à l'ensemble des équipes. Il a également permis de déployer la dématérialisation des bulletins de paie grâce à la mise à disposition d'un coffre-fort numérique pour les collaborateurs.

Des avancées significatives pour le pouvoir d'achat des collaborateurs

Suite à la signature d'un accord de méthode fin 2023 entre la Direction générale et les représentants du personnel, 2024 a été marquée par un rythme soutenu d'échanges avec les partenaires sociaux. Objectif ? Mettre en place un nouvel accord d'entreprise en adéquation avec les orientations stratégiques de l'office. 16 réunions de travail ont ainsi permis, fin octobre 2024, de dénoncer le précédent accord

d'entreprise et de préparer la signature de nouveaux accords thématiques incluant dans un premier temps de nouveaux dispositifs en matière de politique de rémunération et de protection sociale complémentaire. Ces accords, signés en 2025, ont permis notamment la mise en place d'un 13^e mois de salaire pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.



▲ Les nouveaux-elles collaborateurs-trices de Nantes Métropole Habitat étaient conviés à un séminaire d'intégration le 19 novembre. Un moment de partage pour en apprendre plus sur l'office et se rencontrer entre collègues aux métiers variés.

Agir en faveur de l'insertion par l'emploi

Nantes Métropole Habitat est un acteur engagé en faveur de l'insertion professionnelle et noue dans ce cadre des partenariats avec les structures d'insertion.

En 2024, la Cravate solidaire a été associée à un job dating pour accompagner les candidats sur leur image, leur tenue et une photo professionnelle adaptée aux CV.

Un partenariat avec le parquet de Nantes et le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) de Loire-Atlantique relatif à la mise en œuvre du travail non rémunéré à délai rapproché (TNRDR) a également été signé. Ce dispositif expérimental

représente une alternative à des poursuites pénales.

Le réseau des parrains et marraines de NMH a également été animé en 2024 via notre partenariat historique avec l'association Un parrain 1 emploi.

Enfin, le partenariat avec ABILIS a permis d'accueillir des élèves de 3^e en difficulté.

NMH intervient également en tant qu'employeur direct et a d'ailleurs été labellisé « Entreprise Accueillante » par Nantes Métropole pour la deuxième année consécutive en 2024 (recrutement, accueil de stagiaires et d'alternants, etc.).

Prévention et qualité de vie au travail

L'année 2024 a été marquée par une inflexion significative des agressions sur le personnel marquant l'effet bénéfique de dispositifs variés dont l'aménagement des accueils des agences. Sur ce point, l'accidentologie du travail a diminué mais elle reste élevée sur les autres risques liés aux activités physiques des agents de terrain. C'est la raison pour laquelle différents leviers ont été activés avec le renforcement de la procédure d'analyse des accidents de travail et la communication des mesures de prévention existantes. La cellule de maintien dans l'emploi travaille au quotidien avec les managers et les partenaires santé pour prévenir les situations à risques et favoriser le retour à l'emploi des collaborateurs absents. Enfin, Nantes Métropole Habitat agit sur la qualité de vie au travail en ritualisant deux moments autour du bien-être au travail en juin et en décembre.



4 alternants ont rejoint les équipes NMH en 2024, dans le cadre d'un partenariat avec l'École supérieure des professions immobilières.

REPÈRES RESSOURCES HUMAINES

504 collaborateurs dont **52 %** d'hommes et **48 %** de femmes (ETP au 31/12/2024)

Index d'égalité homme/femme : **97/100**

Âge moyen : **48** ans

70 promotions internes

72 recrutements dont **46** CDD et **26** CDI

14 réunions du CSE et **6** de la CSSCT

982 heures de formation dispensées à l'occasion de **100** actions de formation



TRANSITION ÉCOLOGIQUE & SOCIALE

Envoyé en préfecture le 08/07/2025
Reçu en préfecture le 08/07/2025
Publié le 08/07/2025
ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE



« En 2024, NMH a réalisé son premier bilan carbone complet, en lien avec notre trajectoire de décarbonation. Mais nous voulons également agir sur tous les leviers de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Nous avons 500 collaborateurs, nous possédons un tiers des logements sociaux de la métropole nantaise et un Nantais sur six est logé par NMH. Cela fait de nous un acteur structurant du territoire, et nous donne une grande responsabilité aussi bien sociale que patrimoniale. »

Franck ALBERT, Directeur général adjoint en charge de la RSE et de la Communication

SE STRUCTURER POUR RELEVER LES DÉFIS DE LA TRANSITION

NMH est fortement impliqué depuis de nombreuses années dans l'innovation sociale et technique, que ce soit à travers des projets comme la maison Yhnova réalisée en quelques jours par un robot 3D, la serre chauffante Symbiose, l'habitat participatif 100 % locatif ou encore l'énergie solaire partagée en circuit court. Aujourd'hui les défis autour des transitions sont plus que jamais urgents, souvent complexes et nécessitent de faire évoluer les modèles économiques.

Pour porter au mieux cette ambition, NMH a travaillé en 2024 à l'adaptation de son organisation pour la mise en œuvre en 2025

d'un service RSE et d'une communauté d'ambassadeurs-experts internes sur une quinzaine de problématiques spécifiques.

5 piliers de la RSE à NMH ont été identifiés : environnement, cohésion sociale, économie, territoire et gouvernance. Ils seront déclinés en une quinzaine de thématiques (ex. : mix énergétique, optimisation du traitement des déchets, économie circulaire et biosourcée, maîtrise des charges locataires, égalité femme-homme, achats durables, investissements dans les projets verts, partenariats, amélioration du dialogue avec nos parties prenantes, etc.).

Sensibiliser et embarquer les équipes

Pour être prêts en 2025 et travailler dans de bonnes conditions à la structuration d'une stratégie RSE qui implique tous les acteurs de l'office, des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs

ont été menées en 2024. Il s'agissait notamment de faire prendre la mesure du contexte environnemental, social, local et national, appliqué au secteur du monde HLM.



Ainsi, deux séminaires ont été organisés. En janvier, les cadres et managers de NMH ont bénéficié d'une intervention du Groupe interdisciplinaire d'experts sur le Climat en Pays de la Loire (GIEC) : synthèse des rapports du GIEC à l'échelle régionale, présentation des scénarii environnementaux qui se présentent pour l'avenir, pistes d'actions et leviers mobilisables

dans notre secteur d'activité. En septembre, les 500 collaborateurs de l'office ont assisté à une présentation interactive des enjeux écologiques enrichie d'exemples inspirants issus du secteur public ou du bâtiment. 4 experts internes ont par ailleurs présenté les actions de NMH sur les champs de l'énergie, la cohésion sociale, la nature et l'insertion.

UN PREMIER BILAN CARBONE

En 2024, NMH a effectué son bilan carbone portant sur l'exercice 2023 selon la méthode de l'ADEME. Il en ressort une photographie de l'empreinte carbone dans laquelle figurent à parts égales la consommation de gaz des logements, le carbone stocké dans le parc - amorti sur 50 ans - et l'activité de l'année.

Avec 80 000 teq CO₂ /an, ce premier bilan permet d'identifier les leviers de la décarbonation pour s'inscrire dans une trajectoire zéro carbone en 2050.

Il confirme l'importance de la réhabilitation du parc existant pour y parvenir et la mise en place des indicateurs sur tous les aspects de l'activité de l'office.



Envoyé en préfecture le 08/07/2025

Reçu en préfecture le 08/07/2025

Publié le 08/07/2025

ID : 044-274400027-20250626-CA_17_25_1-DE

S²LOW

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



Nantes Métropole Habitat
26, place Rosa-Parks - BP 83618
44 036 Nantes cedex 1
Tél. : 02 40 67 07 37

nmh.fr

 @NMHabitat

 Nantes Métropole Habitat

 nantes_metropole_habitat

**nantes
métropole
Habitat**