

Rapport d'activité

2025

PROXIMITÉ

**Proximité et qualité
de service en action**

P.8

PATRIMOINE

**Développer et valoriser
un patrimoine durable
au service des territoires**

P.16

RESSOURCES

**Des équipes et des ressources
au service de nos missions**

P.26

RSE

**Transition écologique
et sociale**

P.32



sommaire

Avant-propos	P.5
Chiffres clés	P.6
Proximité et qualité de service en action	P.8
Développer et valoriser un patrimoine durable au service des territoires	P.16
Des équipes et des ressources au service de nos missions	P.26
Transition écologique et sociale	P.32
Instance et gouvernance	P.34



avant- propos

L'ANNÉE 2025 EST LA DERNIÈRE ANNÉE COMPLÈTE DE CE MANDAT 2020/2026. ELLE SYMBOLISE À PLUSIEURS ÉGARDS LA DYNAMIQUE QUE NOUS AVONS MISE EN PLACE DURANT CES ANNÉES.

Je pense en premier lieu à l'important travail qui a été mené sur la proximité et les services aux locataires. Nos près de 1 900 attributions – chiffre en hausse de 25 % par rapport à 2024 – nous positionnent toujours comme le premier bailleur dans la dynamique d'offre de logement social sur la métropole nantaise. Notons que 72 % des propositions faites aux demandeurs ont été acceptées. C'est la preuve à la fois du professionnalisme de nos équipes dans la connaissance et la préparation des dossiers mais aussi de la pertinence et la qualité de notre offre de logements.

Notre plateforme téléphonique maintient son haut niveau de performance avec une qualité de service de plus de 87 % et une résolution opérationnelle apportée directement lors de l'appel dans près de la moitié des cas. La conception en 2025 et la mise en place en 2026 d'une application NMH va encore améliorer et faciliter la qualité de service pour nos locataires.

Côté logement, un vaste plan d'actions dédié aux problèmes d'humidité, que connaissent tous les bailleurs sociaux de France, a été mis en place sur l'ensemble du parc NMH. Visites à domicile, diagnostics, sensibilisation et réponses techniques ont ainsi commencé à être déployés.

NMH poursuit son implication forte dans l'accompagnement social des personnes les plus fragiles. Notre service fragilité sociale s'est encore renforcé avec 7 conseillers sociaux qui interviennent au quotidien auprès des locataires en difficulté, et notre commission d'accompagnement sociale a consacré en 2025 plus de 100 000 € d'aides financières aux foyers qui connaissent des difficultés de paiement de loyer.

De nombreuses autres actions sont en cours ou à réaliser et nous allons bien sûr maintenir nos efforts pour une qualité de service sans cesse meilleure. Notre dernière enquête locataire, réalisée par un organisme indépendant auprès de 2 000 foyers, fait état d'un taux encourageant de près de 80 % de locataires qui se disent satisfaits du travail de NMH.

NMH s'inscrit toujours dans une dynamique de développement à l'échelle de la métropole nantaise, avec plus de 400 logements livrés en 2025 à Nantes mais aussi sur les communes de Rezé, Brains, Vertou ou encore des Sorinières.

Si notre stratégie patrimoniale s'appuie sur un élargissement de notre offre, elle consacre également ces dernières années des niveaux de budget jamais atteints dans l'histoire de l'office sur la rénovation et modernisation de notre patrimoine. C'est ainsi que plus de 700 logements sociaux ont bénéficié de travaux en 2025 pour près de 40 millions d'euros.

Au global, l'ensemble de nos budgets consacrés au patrimoine existant (rénovation et renouvellement urbain) ont quasiment été doublés en 10 ans, passant de 33 millions d'euros en 2015 à plus de 63 millions d'euros en 2025.

Mener de front toutes ces priorités, relever tous ces défis demande une pleine et entière implication de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de NMH qui œuvrent au quotidien au cœur des quartiers. C'est pourquoi nous avons travaillé avec les représentants du personnel sur la politique de rémunération pour aboutir à la mise en place en 2025 d'un 13^e mois pour les salariés de droit privé et d'un équivalent pour les agents fonctionnaires.

Comme beaucoup de secteurs professionnels, les bailleurs sociaux doivent plus que jamais travailler sur la qualité de vie au travail, l'attractivité et la fidélisation des équipes pour assurer des missions qui se sont complexifiées au fil du temps.



Marc Patay,
Directeur général



chiffres clés



517
collaborateurs
(équivalent temps plein)



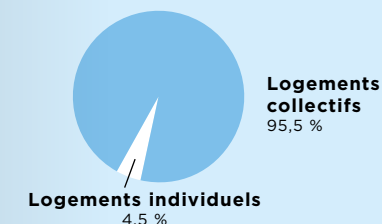
50 191
locataires



TYPOLOGIE DES LOGEMENTS

25 697

logements
(dont 1 876 équivalents foyers-logements)

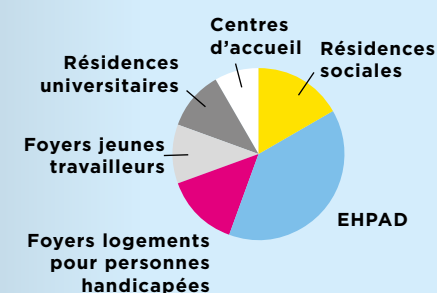


67%

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

FOYERS LOGEMENTS

36 établissements



6 résidences sociales
14 EHPAD/foyers pour personnes âgées
5 foyers logements pour personnes handicapées
4 foyers jeunes travailleurs
4 résidences universitaires
3 centres d'accueil



LOCAUX SPÉCIFIQUES

51

locaux associatifs

116

locaux commerciaux

7

équipements
petite enfance
(crèches, MAM, etc.)

19

locaux "Ici Tri" pour le
tri des encombrants



ZOOM SUR L'ACTIVITÉ 2025

1 858

logements attribués

435

logements construits
pour un investissement de
75,6 M€

723

logements réhabilités
pour un investissement
de 38,4 M€

Plus de

134 900

appels traités par le
Service relation client
pour une qualité de service de
plus de 87% (nombre d'appels
traités/nombre d'appels reçus)

72 120

visites en agences



NATURE EN VILLE

43

jardins partagés

67

hectares d'espaces
extérieurs

140

arbres plantés

5 280 m²

renaturés



proximité

et qualité de service en action



FAITS MARQUANTS 2025



Des interlocuteurs de proximité

L'expérimentation sur le métier d'agent de proximité référent se poursuit. 7 collaborateurs assurent un contrôle renforcé des prestations de nettoyage et facilitent le lien avec les locataires, en hyper-proximité.



Un travail collectif

Les membres de la Commission d'attribution et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) se sont réunis le 22 janvier 2025 dans le cadre d'un séminaire. L'occasion de présenter le bilan de l'activité 2024 en matière d'attribution de logements sociaux et le cadre réglementaire mais surtout d'échanger sur la doctrine de la commission.



Partenariats renforcés

À l'approche des travaux de réhabilitation des immeubles 6 et 10, rue Samuel de Champlain à Nantes, NMH a engagé des actions renforcées en complémentarité avec les partenaires locaux, portant sur le cadre de vie, la tranquillité résidentielle et la communication avec les locataires.

ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

1 858 logements attribués (+25 % par rapport à 2024) sur 4 978 dossiers étudiés

72 % des propositions acceptées

16 % dans le neuf
2,1 % de relogements
28 % ont été réservés à des locataires du parc social (dont 362 locataires NMH)

1 467 logements vacants au 31/12/2025, dont :
234 en vacance commerciale
394 en vacance travaux suite à un état des lieux de sortie
360 en vacance dans le cadre de projets de réhabilitation à venir

GESTION EN FLUX DES ATTRIBUTIONS PAR RÉSERVATAIRE

Objectif atteint !

soit 34 % pour Action logement service, 28,7 % pour l'État, 18,7 % pour la métropole et 1 % pour les autres réservataires.

Envoyé en préfecture le 25/06/2026
Reçu en préfecture le 25/06/2026
Publié le
ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE

S²LO

Une "hyper-proximité" dans les quartiers prioritaires



Salvatore Iannuzzi,
Directeur général adjoint
proximité et clientèle

« En 2025, notre engagement de proximité s'est intensifié pour aller vers une véritable "hyper-proximité", reposant sur des actions ciblées de "surentretien", de maintenance renforcée, de présence accrue, notamment dans les quartiers prioritaires. Lorsque ces actions se conjuguent à des projets de gestion de l'attente comme sur les résidences Champlain ou le 38, Watteau, cela fonctionne d'autant plus. Cette mobilisation a permis d'intervenir rapidement face aux incivilités, aux actes de malveillance et aux occupations illicites, améliorant concrètement la tranquillité résidentielle. Encourageants, les premiers résultats interrogent désormais les conditions d'un déploiement à plus grande échelle. Fortes de l'expérience acquise, les équipes ont développé un savoir-faire qui a vocation à s'inscrire durablement dans la stratégie cadre de vie. »

LE DIALOGUE ET L'ÉCOUTE AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

NMH, UN ACTEUR DE LA "VILLE DIALOGUÉE"

Le dialogue fait partie intégrante de l'ADN de Nantes Métropole Habitat et se traduit au quotidien par sa présence de proximité, la concertation, mais aussi l'organisation de temps forts, mobilisant de façon transversale les métiers de l'office. Facteur facilitant la réussite des projets, le dialogue aide à la compréhension des besoins des locataires et améliore la satisfaction quotidienne, dans une société en perpétuelle évolution.

PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

- 4 conseils de concertation locative
- 4 conseils de concertation locative d'agences



↑ Deux événements majeurs labellisés « Un monde de services » ont permis à NMH d'aller à la rencontre de ses parties prenantes en 2025, en avril avec les fournisseurs et en juin avec un panel représentatif de ses parties prenantes (locataires, élus, fournisseurs, représentants des locataires et collaborateurs, etc.). Des temps d'échange appréciés autour de notre qualité de service.



En octobre, un conseil de concertation locative d'agences « hors les murs » a été organisé pour découvrir le projet de renouvellement urbain de Nantes Nord.

AGIR COLLECTIVEMENT SUR LE TERRITOIRE

Chaque année, NMH soutient de nombreuses associations qui œuvrent sur le terrain, au plus proche des locataires, sur des champs complémentaires à sa propre action. En 2025, 28 projets associatifs ont ainsi été soutenus pour un montant de 528 875 € dont 105 662 € dans le cadre du contrat de ville 2025-2030.



MESURER ET COMPRENDRE LA SATISFACTION

L'écoute client est un facteur clé de la compréhension des attentes des locataires. Chaque année, des enquêtes thématiques sont menées pour évaluer la satisfaction des locataires sur certains sujets spécifiques. En 2025, elles ont concerné l'expérimentation du métier d'agent de proximité référent, les conditions d'entrée dans le logement ou encore la nouvelle agence Bottière.

FOCUS

78 % de locataires satisfaits en 2025

soit 2 points supérieurs à la moyenne nationale

Réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 2 000 locataires, l'enquête de satisfaction triennale effectuée par un organisme indépendant permet de mesurer la satisfaction des locataires pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes (cadre de vie, logement, services rendus par l'office, etc.).

LOGEMENT

Satisfaction globale 6,3/10

Conditions d'entrée dans le logement 7,9/10

Exécution des interventions techniques 4,4/10

ESPACES PARTAGÉS

Propreté des parties communes 5,7/10

Espaces extérieurs 5,2/10

ÉCHANGE ET DIALOGUE

Communication 6,6/10

Capacité d'écoute 7,1/10

Accueil 7,1/10

Les points forts et axes d'amélioration identifiés seront pris en compte dans les orientations stratégiques et la mise en place de plans d'actions d'amélioration de la qualité de service.



Plateforme téléphonique : **plus de 87% de qualité de service !**

RÉPONDRE AUX SOLLICITATIONS AU QUOTIDIEN

Mise en place en 2024, la Direction de l'expérience et de la satisfaction client (DESC) place la qualité de service au cœur de ses missions, notamment au travers du Service relation clients (SRC), la plateforme téléphonique de NMH. 134 900 appels ont été traités en 2025 soit un taux de 87 % de prise d'appels directe. Le SRC résout directement 48 % des demandes, dont le traitement des sollicitations techniques dites « de 1^{er} niveau » avec l'émission de bons de travaux directement auprès de nos prestataires. Ce service vient compléter l'offre d'accueil physique sur les 7 agences et points d'accueil de proximité.

← En 2025, la visio-assistance a été déployée au sein du SRC, permettant aux conseillers clientèle de réaliser une visio avec le locataire qui les contacte pour mener un premier diagnostic à distance.



© Speakylink

INFORMER CLAIREMENT LES LOCATAIRES

Journal des locataires Porte-clés, dépliants, SMS, affichage, courriers, communications digitales... permettent au quotidien d'informer les habitants sur la vie de leur résidence et les actualités de leur bailleur.



En 2025, une expérimentation a été lancée à Bottière : repenser l'accueil et l'accompagnement des locataires dans une nouvelle agence au format adapté aux nouveaux usages. En 2027, NMH intégrera le pôle d'équipement public du quartier.

L'HYPER-PROXIMITÉ POUR UN CADRE DE VIE DE QUALITÉ

ENTREtenir LE PATRIMOINE AU QUOTIDIEN

La Direction maintenance proximité (DMP) met à profit son expertise technique pour garantir l'entretien courant du patrimoine et offrir des services de qualité aux locataires. Elle répond aux enjeux prioritaires suivants : améliorer le traitement des sollicitations locataires qui nécessitent une expertise technique affirmée (en cohérence avec les actions engagées par le Service relation client), optimiser les délais de remise en location des logements et réduire la vacance technique. En 2025, cette direction a fait l'objet d'ajustements de fonctionnement afin de répondre à certains enjeux spécifiques liés aux activités copropriété, vente, sécurité des bâtiments ainsi qu'à la gestion des locaux professionnels.

FOCUS

Un travail collectif pour prévenir et traiter l'humidité dans les logements

Un plan d'actions dédié au traitement des problèmes d'humidité a été mis en œuvre pour améliorer la qualité et le confort des logements. Conduit collectivement par les directions de l'office et les partenaires, il a permis de renforcer les équipes et de déployer des actions de sensibilisation (visites à domicile, campagne d'appels, tutoriels...), de formation et de communication.



Envoyé en préfecture le 25/06/2026
Reçu en préfecture le 25/06/2026
Publié le
ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE



FOCUS

NMH dans la poche

L'année 2025 a été consacrée à la préparation du déploiement d'une application locataire appelée « NMH & moi », prévu pour 2026. Ce projet transversal mené en concertation avec les locataires s'intègre dans le cadre de la stratégie de transformation numérique de NMH et de notre démarche « Un monde de services ». Ce nouveau service complètera l'offre de proximité existante (agences de proximité, accueils délocalisés, service relation client, site internet, etc.) par un nouveau canal numérique performant. L'objectif est d'offrir aux locataires, partenaires et collaborateurs un parcours client fluide et multicanal, tout en simplifiant les processus internes.

AMÉLIORER LA PROPRETÉ DES RÉSIDENCES



↑ 30 « rendez-vous de la proximité » en 2025 : déambulations terrain effectuées par une pluralité de métiers pour des diagnostics in situ sur les thématiques de la propreté, de la maintenance au quotidien et de la qualité de service.

En complément des activités de gestion courante, les équipes de proximité ont été mobilisées autour des enjeux de propreté et de cadre de vie à travers plusieurs actions. De nombreuses rencontres avec les locataires ont ainsi été organisées sous différents formats (30 « rendez-vous de la proximité », 6 petits déjeuner avec les locataires, près de 150 porte-à-porte, pieds d'immeuble, une vingtaine d'ateliers, etc.). Ces temps d'échange ont permis de valoriser les actions engagées par NMH et de répondre aux sollicitations des participants.

La poursuite et le développement d'actions partenariales ont aussi marqué l'année dans les quartiers nantais, notamment avec les associations BOREAL (Perray), Environnements Solidaires (Bellevue), Bricolowtech (Clos Toreau), Ambitions Jeunesses et Nanteslitdanslarue (Malakoff).

Par ailleurs, l'expérimentation d'un nouveau métier d'agent de proximité référent (APR), lancée en 2023, se poursuit. Les effectifs ont été renforcés en 2025 pour atteindre 7 collaborateurs au total. Ces équipes assurent une veille et un contrôle renforcés des prestations de nettoyage et facilitent le lien avec les locataires. Un bilan définitif est prévu en 2026.

L'année 2025 a également permis de mettre en œuvre plusieurs actions visant à renforcer la propreté des espaces extérieurs et des parties communes :

- Transfert de l'activité de cantonnerie (piquage des déchets et vidage des corbeilles) des jardiniers vers les agents de proximité pour plus de réactivité, conduisant à la création de 10 postes supplémentaires d'agents de proximité à compter de juin 2025.
- Expérimentation de « surentretien » sur 82 cages d'escaliers prioritaires.
- Campagne de dératisation renforcée sur les quartiers Dervallières et Beaulieu.



VALORISER LES ESPACES EXTÉRIEURS

NMH gère un patrimoine vert de près de 70 hectares d'espaces extérieurs qui participe à la qualité de vie des habitants : vivre dans un environnement sain et agréable, bénéficier d'espaces vecteurs de lien social, etc. Au quotidien, l'équipe des jardiniers de l'office met en valeur ces espaces verts.

De nombreux projets, dialogués avec les locataires, sont menés chaque année sur les champs de l'amélioration du cadre de vie, la création de lien social et la réappropriation des espaces par les locataires. Six « projets de gestion de site », tels qu'on les appelle, ont ainsi été menés en 2025.



PRÉSERVER LA NATURE ET S'ADAPTER AUX ENJEUX ÉCOLOGIQUES

En 2025, NMH a :

- ✓ Créé 2 nouveaux jardins partagés à Nantes avec les habitants (quartier centre-ville et Breil)
- ✓ Planté 140 arbres
- ✓ Désimperméabilisé 3 572m² de sols et renaturé 5 280m² de surface
- ✓ Aménagé 450m² de surface pour qu'ils ne soient plus raccordés au réseau afin de permettre une meilleure infiltration des eaux de pluie
- ✓ Installé 18 m³ de cuves de récupération d'eau de pluie



↑ Renouveau pour les jardins de la résidence autonomie Bout des Landes à Nantes. Un projet mené collectivement avec les habitants, les jardiniers et les métalliers de NMH.



↑ Peigne Coubertin : 8 000 m² d'espaces extérieurs réaménagés dans le quartier du Breil-Malville à Nantes pour un cadre de vie plus vert, fonctionnel et convivial.

GARANTIR LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Afin de renforcer la tranquillité résidentielle, un service interne dédié a été créé en début d'année. Fort de 6 collaboratrices et collaborateurs, et appuyé par un chargé de mission, ce service est destinataire des sollicitations ayant un fort impact sur le cadre de vie des habitants. Les déplacements au sein des résidences, la rencontre avec les locataires, les échanges partenariaux et la prévention situationnelle rythment le quotidien de l'équipe, ayant pour vocation à mettre en place une gestion des troubles de voisinage et de jouissance de manière graduée (courrier de rappel au règlement intérieur, mise en demeure, convocation, médiation...).

56 % des sollicitations relatives à la tranquillité résidentielle concernent les nuisances sonores et l'accompagnement est renforcé dans les territoires en QPV (plus de 60 % de logements pour NMH) qui cristallisent une grande partie des problématiques liées au cadre de vie. Les occupations illicites des halls, souvent en lien avec des infractions pénales, sont des situations complexes pour lesquelles le bailleur ne détient pas de prérogatives particulières en la matière. L'exemple de la gestion des troubles occasionnés dans le hall du 38, rue Antoine Watteau (quartier des Dervallières à Nantes) témoigne de l'engagement de chacun (Etat, Ville, bailleur) et des moyens nécessaires mis en œuvre pour intervenir sur ce type de situation. À ce titre, NMH a décidé de fermer ce hall en 2026 pour le transférer de l'autre côté du bâtiment, dans une zone plus tranquille.



↑ Aux Dervallières, à Nantes, une nouvelle entrée au 28, rue Callot a été imaginée en 2025 pour permettre la fermeture du 38, rue Watteau début 2026.



ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS TOUTES LES SITUATIONS

UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PROXIMITÉ

En 2025, le service fragilité sociale a renforcé son action de proximité auprès des locataires en difficulté. Avec deux nouvelles conseillères sociales au sein de l'équipe (soit sept au total), une mission d'évaluation sociale est créée, améliorant repérage des situations fragiles et réactivité.

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT ET ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE

L'office poursuit son engagement en matière de lutte contre l'isolement en mutualisant ses ressources avec les acteurs locaux. Un agent de proximité a intégré, de façon expérimentale, la première promotion des ambassadeurs des solidarités sur le territoire nantais. Son objectif : savoir repérer et détecter des situations d'isolement dans le parc social.

DEUX NOUVELLES RÉSIDENCES SOCIALES

En 2025, NMH a livré deux nouvelles résidences (65 places) dédiées à l'hébergement d'urgence sur Nantes. La première à Pirmil, est gérée par l'association Les Eaux Vives Emmaüs, la seconde dans le quartier de Chantenay, est gérée par l'association Saint-Benoît Labre.



PRÉVENIR LES DIFFICULTÉS ET GÉRER LE PRÉCONTENTIEUX



En 2025, la commission NMH de prévention des expulsions s'est réunie à 11 reprises afin d'œuvrer pour le maintien dans leur logement de locataires en difficulté. Cette commission, créée en 2024, est animée et préparée par les collaborateurs de l'office et se tient grâce à la mobilisation des administratrices et administrateurs.

Au sein du service recouvrement, une équipe est dédiée à la gestion du précontentieux pour prévenir les litiges et trouver des solutions amiables avec les locataires.



ACCOMPAGNEMENT DES FRAGILITÉS SOCIALES

102
ménages accompagnés
dans le cadre de
la commission
d'accompagnement
social,
soit **108 892 €** d'aides
financières versées

312
situations traitées
dont **175** évaluations
(accompagnement de
moins de 3 mois)
et **137** accom-
pagnements sociaux
longs (6 mois)

26
sollicitations du service
fragilité par mois
en moyenne

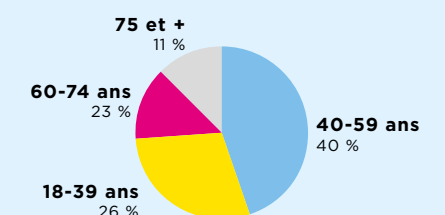
1 003
entretiens
d'accompagnement
1 554
visites à domicile dans
le cadre
de la **gestion du
précontentieux**

270
conciliations
judiciaires*

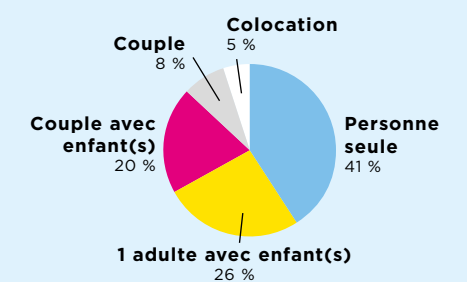
* En conciliation judiciaire,
le locataire est convoqué au
tribunal dans l'objectif de
trouver un accord (locataire/
bailleur) en cas de dette et
d'éviter une procédure en
résiliation de bail.

PROFIL DES LOCATAIRES

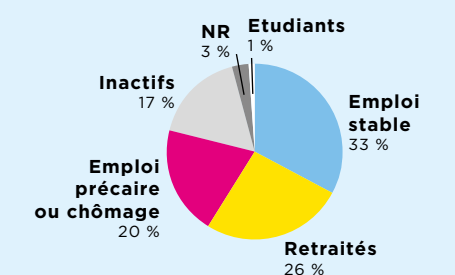
ÂGE



COMPOSITION FAMILIALE



ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES



Développer et valoriser un patrimoine

durable au service des territoires



FAITS MARQUANTS 2025



Innovation

Une première pour Nantes Métropole Habitat : livraison d'une résidence en habitat modulaire dans le quartier Pirmil à Nantes. Un mode constructif innovant pour produire des logements rapidement.



Développement métropolitain

NMH arrive sur la commune de Brains en livrant la résidence Les Cours Communes. En 2025, ce sont au total cinq résidences neuves qui ont été livrées sur des communes de la métropole (hors Nantes).



Rénovation énergétique

Les 88 logements de la résidence Bretonnière à Nantes ont fait peau neuve grâce à une rénovation énergétique innovante basée sur la démarche EnergieSprong.

CONSTRUIRE ET DÉVELOPPER L'OFFRE DE LOGEMENT

PRODUIRE DES LOGEMENTS NEUFS

Face à un contexte immobilier déstabilisé, NMH est parvenu à maintenir un niveau de production soutenu au cours de l'année 2025, grâce à la mobilisation de différents modes de production et accompagné notamment par les dispositifs du plan de relance de la métropole. La diversification des produits de logement s'est renforcée, notamment avec le développement significatif des financements en PLS, en particulier à travers le rachat de programmes auprès de promoteurs immobiliers confrontés à d'importantes difficultés de commercialisation.

Par ailleurs, le renforcement du partenariat avec l'Établissement public foncier de Loire-Atlantique a permis à NMH de se positionner sur plusieurs opérations en diffus, dont le développement est prévu dans les prochains mois.

Envoyé en préfecture le 25/06/2026
Reçu en préfecture le 25/06/2026
Publié le
ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE



Une ambition renouvelée pour l'habitat



Christèle Renaud-Martin, Directrice générale adjointe Habitat et Patrimoine

« L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des efforts engagés pour développer l'offre de logements. La production neuve se poursuit grâce à la mobilisation de différents modes de production, soutenue notamment par les dispositifs du plan de relance de la métropole. Plusieurs programmes phares et innovants ont également été livrés, à l'image des logements modulaires de Goudy, illustrant la capacité de l'office à expérimenter de nouvelles solutions constructives au service des habitants et du territoire.

En parallèle, NMH poursuit activement ses actions en faveur de l'entretien et de l'amélioration de son parc existant notamment en accompagnement du NPNRU*. L'année 2025 marque par ailleurs l'engagement d'un chantier structurant dédié à la lutte contre les problèmes d'humidité dans les logements, avec l'objectif d'améliorer durablement le confort et la qualité de vie des locataires.

L'office a également franchi une étape importante avec l'obtention de l'agrément OFS, ouvrant de nouvelles perspectives pour le développement des futures ventes HLM et contribuant à favoriser l'accession sociale à la propriété.

Une année qui illustre, une nouvelle fois, la capacité des équipes à s'adapter, à innover et à agir collectivement au service des habitants et du territoire. »

NOUVEAUX PROGRAMMES LIVRÉS EN 2025



NANTES

SAINT-AIGNAN
10 logements sociaux
Architecte : Mur Architectes
Gestionnaire : association Saint-Benoît Labre
Agence de proximité : Jamet



LES SORINIÈRES

LE DOMAINE DES VIGNES
21 logements sociaux
Architecte : Mille Architectes
Aménageur : Nantes Métropole
Agence de proximité : Goudy



REZÉ

VILLA VERDE
22 logements sociaux et 10 ULS (usufruit locatif social) acquis en VEFA
Architecte : Archimage
Promoteur : Nexity
Agence de proximité : Goudy



NANTES

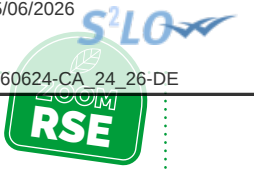
CŒUR BOISÉ
20 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : THE Architecte
Promoteur : Nacarat
Aménageur : Nantes Métropole
Agence de proximité : Bottière



VERTOU

AROMA D'EWEN
42 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : JBA
Promoteur : Marnigan
Agence de proximité : Goudy

* Nouveau programme national de renouvellement urbain



NANTES
COUR MONSELET
21 logements sociaux et 10 ULS
acquis en VEFA
Architecte : Reichen & Robert
Promoteur : Bouygues Immobilier
Agence de proximité : Feyder



NANTES
ÎLOT BERGERON
14 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : Alexandre Chemetoff
Promoteur : Quartus
Aménageur : SAMOA
Agence de proximité : Goudy



BRAINS
LES COURS COMMUNES
7 logements en PSLA
Architecte : Vendredi Architecture
Agence de proximité : Jamet



NANTES
LADRILLO
61 logements sociaux
Architecte : Bauchet & de la Bouvrie
Aménageur : Nantes Métropole
Aménagement
Agence de proximité : Malakoff



NANTES
VERDE LODGE 2
15 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : JBA
Promoteur : Crédit Agricole Immobilier
Agence de proximité : Cartier



LES SORINIÈRES
L'ESSOR
14 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : Huca
Promoteur : Ataraxia
Agence de proximité : Goudy



NANTES
RESPIRATIONS
34 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : PADW
Promoteur : Nexity
Agence de proximité : Watteau



NANTES
URBAN LIVES
51 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : DLW / Collectif Faro
Promoteur : Arc Promotion
Agence de proximité : Goudy



NANTES
LAÔME
27 logements sociaux acquis en VEFA
Architecte : Mille Architectes
Promoteur : Marignan
Aménageur : Loire Océan Métropole
Aménagement
Agence de proximité : Cartier



NANTES
**RÉSIDENCE SOCIALE
EN HABITAT MODULAIRE**
55 logements sociaux
Architecte : Moon architecture
Gestionnaire : Les Eaux Vives EMMAÛS
Agence de proximité : Goudy

10 MOIS POUR UNE NOUVELLE RÉSIDENCE SOCIALE

En novembre 2025, Nantes Métropole Habitat a franchi une nouvelle étape en livrant, après seulement dix mois de chantier, sa première résidence d'habitat modulaire en structure porteuse bois, entièrement préfabriquée hors site. Implantée dans le quartier Pirmil à Nantes, sur un terrain déjà artificialisé, cette résidence sociale propose 55 logements temporaires destinés à répondre à l'hébergement d'urgence, dans l'attente du futur projet urbain de la ZAC Pirmil-les-Isles à l'horizon 2030. L'accompagnement des résidents est assuré par l'Association Les Eaux Vives Emmaüs.

Menée en conception-réalisation avec les entreprises Bouygues Bâtiment Grand-Ouest, TH et l'architecte MOON, cette opération biosourcée illustre une nouvelle façon de produire rapidement des logements de qualité pour ceux qui en ont le plus besoin, tout en contribuant dès aujourd'hui au renouvellement du quartier.

ACCOMPAGNER LA CROISSANCE DE LA MÉTROPOLE

En 2025, le développement de NMH sur le territoire métropolitain s'est de nouveau renforcé, avec notamment la première livraison de logements locatifs sociaux familiaux sur la commune de Vertou (résidence Aroma d'Ewen). Par ailleurs, l'offre locative s'est également développée sur la commune des Sorinières grâce à la livraison de deux nouveaux programmes (résidences Le Domaine des Vignes et l'Essor).

Dans les prochaines années, Nantes Métropole Habitat poursuivra le renforcement de sa présence sur les communes de la métropole en proposant une offre de logements diversifiée (logements sociaux et en accession abordable). Cette dynamique s'appuie notamment sur la programmation engagée pour l'année 2025 qui prévoit l'agrément de 255 logements hors Nantes, répartis sur 11 communes de la métropole.



REPÈRES : CONSTRUCTION DE LOGEMENTS EN COURS EN 2025

435

nouveaux logements dont :

- 399 logements locatifs sociaux dont 41 financés en Prêt Locatif Social (PLS)
- 16 logements abordables en prêt social location-accession (PSLA)
- 20 logements en usufruit locatif social (USL)

75,6 M€

investis dans la production de nouveaux logements en 2025

866

logements à l'étude pour la programmation 2026 (soit 28 opérations)

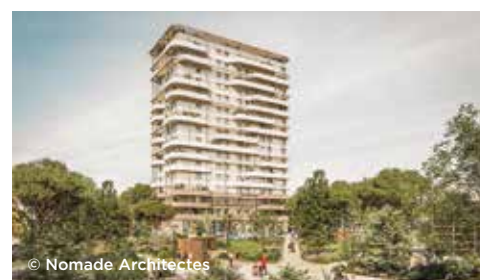
377

logements mis en chantier dans l'année (soit 14 opérations)

DÉCARBONER L'ACTE DE BÂTIR

Les matériaux s'inscrivent dans une économie circulaire et biosourcée que NMH soutient via ses achats, ses partenaires et la formation interne. Cet engagement se traduit notamment dans ses projets de construction neuve comme c'est le cas de l'opération Anatole de Monzie (Île de Nantes) qui a défini comme objectifs majeurs : allouer aux matériaux et produits de réemploi 1 % du coût total hors taxes de la fourniture pour les travaux du projet, assurer une mixité des produits et matériaux issus du réemploi en diversifiant les sources et natures de matériaux récupérés et les corps d'état concernés.

Cette démarche trouve également sa place dans les projets de réhabilitation comme pour la Tour du Doubs (Bellevue à Nantes) qui intègre des matériaux en réemploi, comme des lavabos, WC et portes.



REPÈRES VENTE DE LOGEMENTS

64 ménages sont devenus propriétaires en 2025 dans des logements NMH

27 dans le neuf

→ **13** ventes en Bail réel solidaire (BRS)

→ **14** levées d'option en PSLA, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 1,9 M€

37 dans l'ancien pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 5,5 M€

37 ventes ont bénéficié à des locataires du parc social, 24 % d'entre elles à des locataires NMH (9 ménages)

29 contrats de réservation signés (20 en BRS et 9 en PSLA)

➤ DIVERSIFIER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Malgré un marché ralenti et des conditions d'acquisition plus exigeantes pour les ménages, la politique de vente poursuit un double objectif : favoriser l'accès social à la propriété et contribuer au renouvellement de l'offre de logements.

Dans ce contexte, les équipes sont restées mobilisées cette année en commercialisant des biens dans de nombreux programmes neufs et anciens.



↑ L'équipe vente a participé à deux salons de l'habitat cette année à Rezé et Nantes. Une belle réussite pour ces événements qui ont attiré de nombreux prospects sur un stand co-construit par différents services de NMH.



FOCUS

Une nouvelle étape pour l'accès social

Tout au long de l'année, une démarche collective inter-bailleurs orchestrée par l'USH a été menée autour de la vente HLM en BRS (Bail réel solidaire). L'objectif était de créer les conditions de son développement sur le territoire local. Cette dynamique a permis d'harmoniser les pratiques et d'aboutir à l'obtention de l'agrément de Nantes Métropole Habitat en tant qu'Organisme Foncier et Solidaire au mois de novembre. Le BRS dans l'ancien ouvre ainsi de nouvelles perspectives pour l'accès social.



TRANSFORMER ET MODERNISER LE PATRIMOINE EXISTANT

➤ RÉNOVER POUR AMÉLIORER DURABLEMENT

En 2025, la rénovation de notre patrimoine a pris des formes multiples, par la taille des opérations, les acteurs mobilisés – architectes, aménageurs, agences de proximité – et les objectifs poursuivis, qu'ils soient urbains, sociaux ou environnementaux. Cela traduit une stratégie pensée à toutes les échelles.

Chaque opération est l'occasion de redonner vie aux bâtiments existants : la qualité architecturale est soignée, le cadre de vie des habitants amélioré et la performance énergétique renforcée. Certaines, comme la rénovation de la résidence Bretonnière dans le cadre du programme EnergieSprong, se distinguent par leur ambition environnementale forte, tandis que d'autres accompagnent une transformation plus globale des quartiers, mêlant innovation urbaine et confort quotidien pour ceux qui y vivent.

Par ailleurs, NMH gérant un patrimoine diversifié, des travaux ont également été programmés sur 10 locaux commerciaux permettant de s'adapter aux besoins des entreprises locataires et d'améliorer ainsi leur cadre de travail. 900 000 € de travaux ont également été réalisés sur les logements CCAS, CROUS et autres foyers.



↑ Livrée en novembre 2025, NMH a transformé une cellule commerciale située rue de Coulmiers à Nantes en une boulangerie accompagnée d'un logement indépendant. Issu d'un travail collaboratif entre NMH, BCF ingénierie et l'architecte d'intérieur des futurs occupants, ce projet a représenté un investissement d'environ 500 000 €. Le local comprend un laboratoire, un espace de vente, des vestiaires, ainsi qu'un logement indépendant à l'étage.

PROGRAMMES RÉNOVÉS À NANTES EN 2025



LES ROCHES
48 logements sociaux
Architecte : Faure
Aménageur : Loire Océan Métropole
Aménagement (LOMA)
Agence de proximité : Cartier



MOULIN DES HIORTS
58 logements sociaux
Architecte : Murisserie
Aménageur : Loire Océan Métropole
Aménagement (LOMA)
Agence de proximité : Jamet



BRETONNIÈRE
88 logements sociaux
Architecte : Alteresco/Floret-Scheide
Agence de proximité : Bottière



BECQUEREL BASINERIE SOUILLARDERIE
212 logements sociaux
Architecte : JBA
Aménageur : Nantes Métropole
Aménagement
Agence de proximité : Bottière



NORVÈGE HONGRIE
204 logements sociaux
Architecte : Nomade Architectes
Agence de proximité : Malakoff



DERVALLIÈRES-GREUZE
31 logements sociaux
Architecte : MXC
Aménageur : Nantes Métropole
Aménagement
Agence de proximité : Watteau

➤ AGIR AU CŒUR DES QUARTIERS EN RENOUVELLEMENT URBAIN : L'EXEMPLE DE BOTTIÈRE, BASINERIE, BECQUEREL, SOUILLARDERIE

Les opérations relevant de l'ANRU* occupent une place centrale dans notre programme de réhabilitation. Elles constituent de véritables leviers de transformation des quartiers prioritaires, combinant rénovation du bâti, recomposition urbaine et amélioration durable des usages. L'opération Becquerel - Basinerie - Souillarderie (BBS) en est l'illustration la plus emblématique et s'impose comme l'opération phare du NPNRU**, avec un investissement d'environ 21 M€.

Cette opération ANRU se distingue par son ambition technique, environnementale et urbaine. Elle a notamment permis la remise en état complète de l'ensemble des logements, garantissant une amélioration significative du confort et de la qualité d'usage pour les habitants. L'ajout de balcons participe à l'appropriation des logements, l'amélioration des espaces extérieurs privatifs et une meilleure relation entre intérieur et extérieur.

Sur le plan énergétique, l'objectif est particulièrement exigeant : atteindre une étiquette énergétique B, grâce à une rénovation thermique globale de l'enveloppe des immeubles. La suppression des chauffe-bains gaz individuels au profit d'une production d'eau chaude sanitaire raccordée au chauffage urbain marque une étape importante en matière de décarbonation, réduisant significativement les émissions de gaz à effet de serre et les charges énergétiques à long terme pour les locataires.



© JBA

UNE NOUVELLE CENTRALE PHOTOVOLTAÏQUE VOIT LE JOUR

L'opération BBS intègre également une production d'énergie renouvelable avec la mise en place de panneaux photovoltaïques. L'électricité produite est destinée en priorité à une autoconsommation sur site pour les parties communes, avec un complément de revente, contribuant ainsi à l'équilibre économique du projet et à la transition énergétique du patrimoine.

Au total, NMH possède 6 centrales photovoltaïques. En 2025, elles ont produit environ 240 MWh électrique, dont 65MWh en autoconsommation, soit l'équivalent de la consommation d'une cinquantaine logements.



* Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

** Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

REPÈRES ÉNERGIE

641

logements NMH ont bénéficié d'une **amélioration de l'isolation thermique** par l'extérieur

+ de 2/3

des logements NMH sont **chauffés par une énergie décarbonée** (réseau de chaleur, bois, géothermie, pompe à chaleur, etc.)

63 %

du patrimoine de NMH est **classé en étiquette énergétique A, B ou C** (contre 53 % à l'échelle de la ville de Nantes)

18 592

logements NMH sont **raccordés au réseau de chaleur** (eau chaude sanitaire et/ou chauffage)

BRETONNIÈRE : UNE RÉNOVATION ENERGIESPRONG

Le dispositif EnergieSprong s'inscrit, en Pays de la Loire, comme une démarche structurante portée par les acteurs du logement social, avec l'appui de l'USH* Pays de la Loire. Il vise à accompagner des opérations de rénovation énergétique ambitieuses, dans un cadre expérimental. Le principe d'EnergieSprong repose sur une intervention globale, intégrant l'enveloppe des bâtiments, les systèmes énergétiques et la production locale d'énergie. L'objectif est de proposer des rénovations rapides, standardisées et financées sur le long terme grâce aux économies d'énergie générées, tout en améliorant le confort des habitants.

L'opération Bretonnière, livrée en 2025, constitue une première mise en œuvre concrète du dispositif pour NMH. Elle a permis de démontrer l'intérêt d'une rénovation performante et globalisée, tant en matière de confort thermique que de qualité architecturale. Les enseignements tirés de cette opération ont alimenté une réflexion plus large sur la reproductibilité du modèle et son adaptation à d'autres ensembles résidentiels. Ce type d'opération s'inscrit dans des équilibres financiers

spécifiques. Les coûts d'investissement sont élevés au regard d'une rénovation plus classique, mais ils bénéficient d'un montage financier solide et fortement accompagné par nos partenaires, permettant de sécuriser la faisabilité des projets.

Cette dynamique EnergieSprong se poursuit avec l'opération des Bourderies, portant sur plus de 200 logements. Le chantier a démarré en 2025 pour une livraison prévisionnelle en 2027.



➤ ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU BÂTI

Afin de garantir la pérennité des équipements énergétique du parc, et continuer la transition énergétique de l'office, différentes actions ont été conduites en 2025.

Des travaux d'amélioration ou rénovation d'une vingtaine de chaufferies et sous-stations ont permis leur mise en conformité et l'amélioration de leurs performances. Le passage sur réseau de chaleur urbain pour les 112 logements des sites Conan Meriadec 2, Paul Bert et Oxalis 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. Dans le cadre de la maintenance des équipements techniques, 350 chaudières individuelles, 135 chauffe-bains et 25 caissons VMC ont été remplacés par des équipements plus performants. La mise en place de 1 335 robinets thermostatiques sur le site de Boissière et l'équilibrage hydraulique des réseaux de chauffage du Breil ont permis également d'améliorer l'efficacité énergétique des systèmes de chauffage.



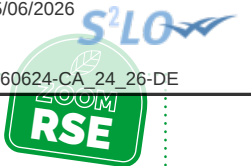
* Union sociale pour l'habitat

Envoyé en préfecture le 25/06/2026

Reçu en préfecture le 25/06/2026

Publié le

ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE



ADAPTER, SÉCURISER ET GÉRER DANS LA DURÉE

DES BÂTIMENTS SÛRS ET CONFORMES

En tant que bailleur social et afin d'assurer la sécurité de ses locataires, NMH effectue des contrôles de sécurité de son patrimoine.

Le diagnostic plomb a été réalisé sur la totalité du patrimoine concerné pour 2025 (soit 1 277 logements et 142 parties communes) permettant de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

100 % des équipements de sécurité incendie ont été contrôlés sur l'année 2025 (extincteurs, colonnes sèches, dispositifs de désenfumage, blocs de secours). L'équipe s'est renforcée par l'arrivée d'un référent sécurité de proximité chargé d'assurer le suivi des devis, des commandes et des levées d'anomalies sur site.

Le diagnostic amiante a été mené sur 100 % des parties communes, 95 % des logements sont désormais diagnostiqués. Le plan global de suivi technique des ascenseurs et des balcons s'est par ailleurs poursuivi.

COPROPRIÉTÉS : GÉRER LA DIVERSITÉ DES STATUTS D'HABITAT



Le développement de l'office et sa politique de vente implique la montée en charge des copropriétés. NMH gère désormais, avec 40 syndic partenaires, 165 résidences en copropriété. 50 montages de copropriété sont également à l'étude, traduction de la dynamique de développement interne. 11 % de nos logements locatifs sociaux sont désormais situés dans des copropriétés (environ 3 000 logements). Des synergies de travail ont été déployées entre l'équipe accession et copropriétés et la Direction maintenance proximité en créant des binômes de travail entre référents copropriétés et chargés de maintenance proximité, désormais dédiés à l'activité vente et copropriété.

So Syndic, le syndic solidaire créé par NMH et Harmonie Habitat a géré, en 2025, 97 mandats de gestion de résidences dont 46 pour NMH.

FOCUS

Une nouvelle résidence mise en copropriété à Nantes Nord

Après une année de préparation, l'immeuble située 10, rue Audierne à Nantes devient une copropriété, dont la gestion sera confiée à notre syndic solidaire SO SYNDIC. Cette résidence a été entièrement réhabilitée en 2024. Sa commercialisation s'adresse aux locataires occupants, les logements vacants sont, quant à eux, proposés à la vente auprès de l'ensemble des locataires du parc social.



DES LOGEMENTS ACCESSIBLES À TOUS

Garantir des logements accessibles et adaptés aux besoins de chacun constitue un enjeu essentiel pour favoriser l'autonomie, l'inclusion et le maintien à domicile. En 2025, 218 demandes de travaux d'adaptabilité (motorisation des volets roulants, remplacement d'une baignoire par une douche, etc.) ont été reçues et examinées. Parmi les 186 dossiers éligibles, 81 % des interventions ont été réalisées dans l'année, les autres étant programmées pour début 2026.



Exemple d'aménagement PMR dans une salle de bain NMH →

ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Le dispositif « logements bleus » favorise le maintien à domicile des personnes âgées. Il permet d'adapter le logement avec des équipements spécifiques et de proposer des services du CCAS (animations, repas à domicile, etc.). En 2025, NMH a labellisé 123 nouveaux logements dans son patrimoine pour un total de 1 306 logements bleus à ce jour.



Des équipes et des ressources

au service de nos missions



FAITS MARQUANTS 2025



Insertion professionnelle

NMH a lancé sa deuxième promotion de l'Académie de la proximité. Ce dispositif consiste à proposer à des demandeurs d'emploi une formation théorique et pratique rémunérée, avec un poste en alternance, CDD ou CDI à la clé. 10 collaborateurs ont été diplômés cette année.



Digitalisation des pratiques

Embarquement réussi pour l'intelligence artificielle ! NMH se structure pour cadrer son utilisation en interne et sensibiliser les collaborateurs.



Dialogue social

La Direction générale et les instances représentatives du personnel ont signé deux accords. Le premier porte sur la santé/protection sociale. Le second, sur les relations individuelles de travail, définissant notamment de nouveaux avantages sociaux pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, dont la mise en place d'un 13^e mois de salaire.



Structurer, transformer et sécuriser



Aureore Boidin-Lahlou,
Directrice générale
adjointe Ressources

« L'année 2025 a été marquée pour les services supports par un dialogue social axé autour de la mise en conformité réglementaire, comme pour tous les offices, des nouvelles classifications des emplois. La transformation numérique s'est poursuivie notamment avec la préparation du lancement de l'application pour les locataires (NMH & moi). Après la cartographie des risques dans le cadre du contrôle interne, l'ensemble des processus de NMH ont été passés en revue. La poursuite de la stratégie financière dans le contexte national du logement social a été un élément-clé. Les équipes ont également été mobilisées sur le contrôle de la chambre régionale des comptes. »



DES FONCTIONS SUPPORT AU CŒUR DE LA PERFORMANCE

DES PARTENARIATS POUR ACCOMPAGNER LES AMBITIONS DE L'OFFICE

Afin d'accompagner les projets de l'office et soutenir nos ambitions, plusieurs partenariats financiers ont été conclus ces dernières années et se sont poursuivis en 2025 :

- Partenariat avec Nantes Métropole 2023-2032 au titre de l'activité et des investissements (1^{ère} tranche)
- Convention 2023-2026 de titres participatifs émis par NMH et souscrits par Nantes Métropole (1,9 M€ émis sur la base du plan de développement 2023-2024)
- Partenariat avec la Banque des territoires au titre du plan d'investissements
- Finalisation de la convention d'utilisation 2025-2030 des dégrèvements TFPB en quartier prioritaire de la ville.

Par ailleurs, le dossier CGLLS 2026-2032 est en finalisation d'instruction au sein des services en vue d'une décision attendue pour le premier semestre 2026 et l'établissement à suivre d'un protocole d'accompagnement des ambitions de NMH.

Enfin, l'étude de réaménagement partiel de l'encours de dette auprès de la Banque des territoires est prolongée.

SÉCURISER L'ACTION PAR L'EXPERTISE JURIDIQUE

La Direction des ressources juridiques et secrétariat général a accompagné au quotidien les directions opérationnelles dans la réalisation des objectifs de production patrimoniale, notamment par ses conseils sur les montages complexes. De nouveaux marchés ont été mis en œuvre (marchés assurances des biens et construction pour 2025-2029 et marchés de prestations juridiques et juridictionnelles).

Envoyé en préfecture le 25/06/2026
Reçu en préfecture le 25/06/2026
Publié le
ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE

+0,9 M€

Autofinancement net
+5,3 M€

Endettement
912,5 M€

Charges budgétaires
192,1 M€

Investissements
161,7 M€

Produits budgétaires
193 M€

Fonds propres
40,3 M€

En 2025, l'impact de la réduction de loyers de solidarité (RLS) diminue (de 7,4 M€ à 6,2 M€), mais reste cependant très important. À noter que le mécanisme de lissage baisse aussi (de 3 M€ à 2,7 M€), ce qui limite en partie l'effet de cette baisse.

Païement fournisseurs :

46 125 factures payées en 2025 pour un montant de **196,3 M€** (exploitation et investissement cumulés)
1 503 avoirs traités
1 220 fournisseurs actifs
316 marchés passés

Pour 100 € de loyer :

Remboursements d'emprunts : **37 €**
Coût de fonctionnement : **30 €**
Taxes foncières (et accessoires) : **15 €**
Maintenance : **11 €**
Autofinancement Net : **5 €**
Coût net des démolitions : **2 €**

POUR DES ACHATS RESPONSABLES

Durant l'année 2025, le partenariat avec les offices métropolitains de Rennes et Brest s'est poursuivi, notamment dans le domaine des achats. Nous avons publié notre schéma commun de promotion de l'achat socialement et écologiquement responsable (SPASER) et rédigé des fiches actions concrètes visant notamment à transformer notre politique d'achat en un levier concret pour le développement durable et l'inclusion sociale.

D'autres champs d'échanges professionnels tels que les coopérations sur le système d'information, les archives, la qualité, le contrôle interne, les ressources humaines, la RSE, l'innovation et la proximité ont été développés dans le cadre du partenariat.



LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES MÉTIERS

En 2025, NMH a poursuivi le déploiement de son plan de transformation numérique, en particulier sur le programme consistant à améliorer la satisfaction client. Après la mise en place du service relation client, notre plateforme téléphonique, la préparation du lancement d'une application mobile pour les locataires s'est faite tout au long de l'année. Un projet qui a vocation à compléter notre offre de services en agence et sur le terrain.



Un groupe de réflexion interne a également été mis en place pour penser l'instauration progressive de l'intelligence artificielle générative (IAG) dans les modes de travail de l'office. Une charte pour encadrer les principes et les usages a été élaborée et partagée avec les collaborateurs qui ont été sensibilisés aux bénéfices potentiels mais aussi aux risques des usages (protection des données, biais, impact environnemental).

Au 1^{er} janvier 2025, l'office a déployé son nouveau système d'information RH, Cantoriel. Ce dernier intègre notamment la paie, l'administration du personnel, la gestion des temps, le budget, la dématérialisation des bulletins et des portails pour les managers et salariés.

NUMÉRIQUE RESPONSABLE : DES ACTIONS CONCRÈTES

En 2025, la Direction des systèmes d'information a réduit l'empreinte environnementale de ses infrastructures, notamment via l'optimisation du parc d'imprimantes divisé par plus de deux et générant une baisse de consommation énergétique de 70 %. La suppression de la téléphonie fixe a permis la diminution des consommations électriques et des abonnements associés. Le renouvellement du réseau interne, en plus de renforcer la sécurité, a réduit de 86 % la consommation énergétique. Ces actions traduisent un engagement en faveur de la performance durable.



DES MOYENS LOGISTIQUES POUR AGIR AU QUOTIDIEN

Au cours de l'année 2025, plusieurs actions ont été menées afin d'améliorer l'organisation des activités, de sécuriser certaines pratiques et d'accompagner les évolutions de fonctionnement. Ces travaux ont porté à la fois sur des missions d'analyse (ex. audit interne du traitement du courrier entrant), de rédaction ou d'actualisation de procédures, de suivi des risques (ex. risques chimiques) et de dispositifs opérationnels et d'appui aux services (ex. nettoyage des sols au Clos Toreau, suivi des courriers, etc.).



← Une campagne de renouvellement des trousseaux de secours a été organisée. Elle a concerné environ 135 trousseaux et un suivi précis a été mis en place afin d'assurer la traçabilité des dotations et des renouvellements, notamment à travers des outils internes (GED et GLPI).

Envoyé en préfecture le 25/06/2026
Reçu en préfecture le 25/06/2026
Publié le
ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE

FOCUS

Évolution et dématérialisation du traitement du courrier

Un travail important a été mené en 2025 en faveur de la dématérialisation et de l'externalisation des courriers sortants. Cette évolution vise à moderniser les pratiques et améliorer la traçabilité des envois.

Malgré ces évolutions, le volume global de courriers demeure relativement stable, avec 58 964 envois en 2024 contre 57 987 en 2025, soit une variation de seulement 2 %. Cette stabilité montre que la baisse du flux traditionnel ne correspond pas à une diminution de l'activité, mais bien à un transfert progressif vers des modes de traitement externalisés.



DES ÉQUIPES ENGAGÉES ET ACCOMPAGNÉES



RECRECITER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

Nantes Métropole Habitat a vocation à permettre à l'ensemble de ses collaborateurs de bénéficier de parcours d'évolution. Dans le cadre des recrutements, les collaborateurs sont informés en amont des ouvertures de poste et peuvent généralement postuler en interne avant l'ouverture d'un recrutement externe. Après une année 2024 marquée par une transformation importante de notre organisation et de nombreuses mobilités, l'année 2025 a permis toutefois de maintenir cette dynamique sur des postes importants (responsable de service, responsable RSE, postes de direction).

REPÈRES RESSOURCES HUMAINES

517
collaborateurs
dont 253 femmes
et 264 hommes
(ETP au
31/12/2025)

Âge moyen
48 ans

4
promotions
internes et
3 mobilités
géographiques

64
recrutements
dont 27 en CDI

14
réunions du CSE et
6 de la CSSCT

306
collaborateurs
formés soit
678 heures de
formation pour un
budget global de
204 667 €

Un large plan de développement des compétences a permis à 59 % des collaborateurs de bénéficier d'au moins une formation en 2025 (par exemple : analyse de la pratique professionnelle, prévenir et désamorcer l'agressivité, tranquillité résidentielle et sécurité publique, gestes et postures, etc.).

NMH se mobilise également pour attirer de nouveaux talents. En 2024, l'équipe organisation, emploi et compétences a participé à 4 événements emploi dans les quartiers et rencontré à cette occasion plus de 90 candidats.



↑ En novembre 2024, NMH et l'ATDEC* de Nantes Métropole ont organisé un forum de l'emploi à Nantes Nord auquel 9 fournisseurs de l'office étaient conviés.

ŒUVRER POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE



↑ Pour la première année, NMH a participé à l'opération DuoDay. 3 stagiaires en situation de handicap ont ainsi été accueillis pour découvrir nos métiers.

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 par l'emploi, notamment l'ATDEC* de Nantes Métropole et l'association Un parrain 1 emploi. 15 salariés de l'office font partie du réseau des parrains/marraines de l'association pour accompagner des personnes dans leur parcours professionnel.

Labellisé « entreprise accueillante », l'office agit par ailleurs en ouvrant ses métiers aux jeunes, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion ou situation de handicap. De nombreux stagiaires sont également accueillis régulièrement.

L'office mobilise également les dispositifs d'insertion prévus dans les marchés publics depuis de nombreuses années. En 2025, cela a représenté plus de 80 500 heures d'insertion au bénéfice de 267 personnes (hors marchés réservés).



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET PRÉVENTION

En 2025, les actions de prévention des accidents de travail ont été renforcées notamment par des ateliers de sensibilisation.

Une nouvelle édition du baromètre social a été réalisée permettant de mesurer les contraintes de l'organisation du travail et les ressources mobilisées par les collaborateurs pour y faire face. Cette évaluation donnera lieu à un plan d'actions en 2026.

En parallèle, différents projets ont été portés en matière de prévention des comportements addictifs ou de maîtrise du risque chimique. Enfin, la Direction des ressources humaines, relations sociales et services généraux est restée très mobilisée sur l'accompagnement des situations individuelles au travers de sa cellule de maintien dans l'emploi.



↑ Deux éditions de la « Parenthèse pour la qualité de vie au travail » ont été organisées en 2025, en juin et décembre. Des événements conviviaux, dédiés aux collaboratrices et collaborateurs, autour du bien-être au travail et du partage.

* Association territoriale pour le développement de l'emploi et des compétences



ÊTRE ACTEUR DES MOBILITÉS DURABLES

Répondre aux enjeux de déplacements au sein de la métropole et contribuer à la conception d'une ville durable sont des ambitions fortes portées par l'office. NMH décide de réduire sa flotte de voitures thermiques, d'expérimenter la pose d'infrastructures de recharges pour véhicules électriques (IRVE) pour les locataires, de faciliter les modes de transports alternatifs à la voiture (relance du plan de mobilité interne), ...



Un travail est également mené pour intégrer dans notre patrimoine les nouvelles mobilités de nos locataires, avec la construction d'un immeuble 100 % vélo-compatible dans la ZAC Pirmil-les-Isles.

Par ces actions, l'office se positionne comme un acteur des mobilités durables.

138
bénéficiaires de la **prime transport** (+11,6 % par rapport à 2024)

18
bénéficiaires de la **prime d'aide à l'achat d'un vélo**

3
véhicules thermiques en moins dans la flotte NMH

UN DIALOGUE SOCIAL ACTIF

L'année 2025 a été marquée par de nombreux temps de travail avec les organisations syndicales en vue de la construction d'un nouvel accord d'entreprise. Ces discussions ont abouti positivement à la signature de trois accords thématiques sur la rémunération et les relations individuelles de travail (instaurant notamment la mise en place d'un 13^e mois de salaire rejoignant ainsi la pratique dans le secteur du logement social sur le territoire national), la santé et la protection sociale complémentaire (hausse de la cotisation employeur à la mutuelle, de 60 à 75 %) et enfin sur la classification des emplois mettant ainsi en place un nouveau socle de conditions de travail en adéquation avec les enjeux de l'office et les obligations réglementaires. Cet accord a permis de simplifier l'organisation des emplois, passant de 180 postes à 60 emplois repères, et constitue le socle des futurs travaux de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) visant à renforcer la lisibilité des parcours professionnels.

INFORMER, VALORISER ET FAIRE CIRCULER L'INFORMATION

Après avoir été repensée en 2024, la stratégie éditoriale de NMH a rempli ses missions : informer les collaboratrices et collaborateurs sur la stratégie de l'office, valoriser les métiers, animer des temps forts et créer du lien. Deux éditions du journal interne papier (Côté Cour) ont permis de faire le point sur les grands indicateurs de l'office et éclairer sur les projets stratégiques. 4 newsletters internes « Côté web » ont mis à l'honneur les métiers, les talents et décrypté des sujets de fond tels que les mesures salariales de ces cinq dernières années, le plan stratégique de patrimoine, l'insertion professionnelle ou encore la nouvelle classification des emplois. L'intranet Atlas a quant à lui été un vecteur d'actualités du quotidien pour toutes et tous.



↑ De nombreux événements internes (semaines thématiques, séminaires, etc.) ont rythmé l'année, à l'instar de la cérémonie des vœux, repensée dans ses contenus et son format en 2025. Pour la première fois, une cérémonie des Awards décalée a mis à l'honneur les talents et traits de caractère originaux des collaborateurs.

transition

écologique et sociale



FAITS MARQUANTS 2025



Une équipe dédiée

L'office se structure pour travailler sur les questions des transitions en créant dans son organisation une Direction générale adjointe dédiée à la thématique RSE. Une équipe dédiée qui travaille au quotidien avec un réseau d'ambassadeurs internes.



Vers des achats responsables

En partenariat avec les offices métropolitains de Rennes et Brest, NMH publie un schéma commun de promotion de l'achat socialement et écologiquement responsable (SPASER) pour transformer notre pouvoir d'achat en un levier concret pour le développement durable et l'inclusion sociale.



MISE EN PLACE DU SERVICE RSE

Ce service a pour mission de définir une organisation et une animation globales de la RSE au sein de l'office. Un groupe d'ambassadeurs-experts internes a également été créé pour accompagner ce travail, autour de thématiques spécifiques (ex. bilan carbone, budget et achats verts, énergie, économie circulaire, adaptation patrimoine, ...).



LE DIAGNOSTIC RSE

Un premier bilan interne a été réalisé, autour de 3 axes structurants :

➤ ENVIRONNEMENT

Bon classement énergétique : 70 % des 25 000 logements en classe A, B ou C et les 2/3 raccordés aux réseaux de chaleur. Le remplacement à grande échelle des équipements gaz et son financement devront être analysés. Montée en puissance des matériaux biosourcés montent en puissance.. L'atteinte des objectifs réglementaires d'ici 2030 (25 % de biosourcés/réemploi) nécessitera cependant une structuration de filières locales. Les ambitions de renaturation et de désimperméabilisation seront à coordonner avec les besoins en foncier pour construire plus de logements sociaux. La gestion des ressources en eau fait l'objet d'études spécifiques. L'objectif « Zéro artificialisation nette » nécessite de faire évoluer nos pratiques pour les nouvelles formes de construction. À ce titre, NMH a lancé en 2025 une étude sur 6 sites potentiels de surélévation, pour des premières expérimentations courant 2026/27. Enfin, un travail est mené sur l'adaptation du parc face au dérèglement climatique (confort d'été, inondations etc.) qui impacte nos locataires.



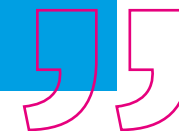
La RSE, un pilier stratégique de l'office



Franck ALBERT,
Directeur général adjoint
RSE et Communication

« Face aux enjeux climatiques et sociaux, chacun doit agir. NMH a souhaité passer un nouveau cap en créant en 2025 un service dédié à la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). La création de ce service est une décision importante portée par la Direction générale : les transitions deviennent un des piliers stratégiques de NMH.

Il s'agit de définir une approche globale et coordonnée, croisant les enjeux de chaque métier, en dialogue permanent avec nos partenaires, pour définir des solutions ambitieuses et opérationnelles à court, moyen et long terme. »



➤ PROXIMITÉ ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Maillage dense (7 agences, 5 points d'accueil proximité). Avec le développement métropolitain, notre offre de proximité s'adapte en s'appuyant sur différents canaux (accueil physique, téléphone, numérique...). NMH dispose d'une offre importante pour les publics seniors (1 300 logements bleus), consacre 5 % de ses attributions en faveur de l'insertion et développe son offre étudiante. Pour autant, les besoins des publics spécifiques ne cessent de s'accroître : quelle part NMH peut-il prendre dans la diversification de l'offre ? En 2025, l'office a étoffé son équipe de conseillers sociaux, consacré plus de 100 000€ d'aides spécifiques aux locataires en difficulté de loyers et créé un service tranquillité résidentielle. Dans un contexte financier tendu pour les bailleurs et les locataires, quelles priorités poursuivre demain ?



↑ 5 280 m² de surfaces ont été renaturées en 2025, ici l'opération Martyrs Nantais.

➤ RESSOURCES HUMAINES

Politique inclusive et performante (index égalité femme-homme de 98/100, taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 6,2 %, actions d'insertion reconnues...) à poursuivre et adapter. En matière de santé et QVT, des dispositifs structurants sont en place (télétravail, baromètre social, prévention). L'investissement en formation est significatif (cf page 29) et doit poursuivre sa structuration des parcours professionnels. Enfin, le pacte social, en cours de révision, doit constituer un levier d'attractivité et de fidélisation, dans un contexte de dialogue social actif.



GROUPES DE TRAVAIL ET ÉTUDES



Si le bilan carbone (2024) et le diagnostic interne (2025) ont permis de dégager une première vision de la RSE, NMH porte également des projets internes complémentaires et investit des groupes de travail locaux et nationaux pour proposer une approche globale (ex. étude de vulnérabilité du parc, trajectoire de décarbonation, plan stratégique des espaces extérieurs, adaptation de la proximité à la métropolisation, nouveau pacte social pour les collaborateurs etc.)

Instance et gouvernance

CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2025 :

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 :

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

Représentants des associations de locataires :

- Lucien BERTIN (Indecosa CGT)
- Manoëlla LE CORRE (CLCV)
- Carl PELÉ (CGL)
- Fari SALIMY (CSF)

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

- Philippe DEPLANQUE (CAF)
- Jean VERNEYRE (ALS)
- Jeannette GUET (UDAF)
- Paulette GANDON-TOURNEUX (CGT)
- Joël GUILLOU (CFDT)
- Didier GENDRON (L'Étape)

Membres à voix consultative :

- Olivier PORTEAU, représentant du Prefet
- Marc PATAY, Directeur général de NMH
- Bernard GAUTRON, secrétaire du CSE de NMH



Envoyé en préfecture le 25/06/2026
Reçu en préfecture le 25/06/2026
Publié le
ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE



CONSEIL D'ADMINISTRATION INSTALLÉ LE 13 MAI 2026 :

Élus de Nantes métropole

- Aïcha BASSAL, Présidente
- Christophe JOUIN, Vice-président
- Romain BOUTHOLEAU
- Cécile BIR
- Cécilia BURGAUD
- Agnès BOURGEOIS
- Cécilia BLUMENTAL
- Didier BESSEYRE
- Brigitte DOUSSET
- William AUCANT

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

- Fari SALIMY
- Guy BORÉ
- Bernadette GUET
- Abbassia HAKEM
- Valérie COUSSINET-NDIAYE
- Paulette GANDON-TOURNEUX
- Joël GUILLOU
- Claire-Anne DAVID-LECOURT

Représentants des associations de locataires :

- Lucien BERTIN (Indecosa CGT)
- Manoëlla LE CORRE (CLCV)
- Carl PELÉ (CGL)
- Alain BARDY (CSF)
- Josiane CONAN (CNL)

Représentant d'association d'insertion :

- Didier GENDRON (L'Étape)

Représentants d'organisme socio-professionnels etc. :

- Philippe DEPLANQUE (CAF)
- Action logement (nomination à venir à la date de parution du document)

Représentants du personnel :

- Lydie LE MOINE
- Bernard GAUTRON
- Matthieu PAYET
- Laïd BENZEKRI

Membres à voix consultative :

- Olivier PORTEAU (représentant du Préfet)
- Marc PATAY, Directeur général de NMH



Marc Patay, Directeur général et Aïcha Bassal, élue Présidente du nouveau conseil d'administration de NMH le 13 mai 2026

REPÈRES GOUVERNANCE 2025

4 Conseils d'administration
10 bureaux

177 délibérations votées
18 commissions d'appel d'offres

13 commissions de marchés
51 commissions d'attribution des logements

6 commissions d'accompagnement social
11 commissions de prévention des expulsions

Envoyé en préfecture le 25/06/2026

Reçu en préfecture le 25/06/2026

Publié le

ID : 044-274400027-20260624-CA_24_26-DE



nantes métropole HABITAT

Nantes Métropole Habitat

26, place Rosa Parks – BP 83618

44036 Nantes Cedex 1

Tél : 02 40 67 07 37

nmh.fr

 NMHabitat

 Nantes Métropole Habitat

 nantes_metropolehabitat

