

Acteur public
du logement
de la métropole
nantaise

nantes
métropole
HABITAT







Expertise et proximité *au service de la métropole*

Nantes Métropole Habitat, acteur public du logement social de la Métropole Nantaise, est propriétaire et gestionnaire de 25 000 logements sociaux, permettant ainsi à près de 50 000 personnes de se loger.

Créé il y a un siècle (1913) – alors Office public d'habitations à bon marché de la Ville de Nantes – Nantes Habitat est devenu depuis janvier 2016 Nantes Métropole Habitat, au cœur d'un territoire de 24 communes et de 600 000 habitants.

Durant son premier siècle d'existence, l'Office a été un acteur permanent du progrès social et urbain de la 6^{ème} ville de France : lancement des cités-jardin dans les années 30, généralisation des logements équipés de pièces d'eau, reconstructions massives d'après-guerre, innovations architecturales. Aujourd'hui Nantes Métropole Habitat s'inscrit dans la dynamique des éco-quartiers, a conçu le 1^{er} bâtiment social collectif à énergie positive, développe des énergies renouvelables, de l'architecture ambitieuse...

Nantes Métropole Habitat place la qualité de service et la proximité au cœur de ses préoccupations. 7 agences permettent de répondre quotidiennement aux attentes et aux besoins des locataires. Que ce soient les équipes pluridisciplinaires au service des habitants, les associations de locataires au sein de son Conseil d'Administration, les multiples formats de concertation et de votes, l'Office public de l'habitat gère et développe l'offre de logements en dialogue avec les habitants de la métropole. Cette expertise, urbaine et sociale, est au service de la réussite du territoire et de son développement. Elle doit contribuer à l'épanouissement de chacun à travers une offre large, maîtrisée et adaptée aux évolutions de notre société.

Nantes Métropole Habitat construit

Pour répondre aux besoins des habitants et au développement du territoire, Nantes Métropole Habitat a constitué un patrimoine de 25 000 logements et loge aujourd'hui près de 50 000 personnes. Depuis un siècle, Nantes Métropole Habitat adapte ses constructions à chaque époque : premiers logements collectifs et confort sanitaire au début du siècle dernier ; reconstruction et grands ensembles après la guerre ; qualité énergétique et diversité architecturale aujourd'hui. Immeubles, petits collectifs, maisons... les réponses sont adaptées aux attentes et aux besoins des communes.

L'Office peut construire directement ses logements (maîtrise d'ouvrage directe) ou les acquérir auprès d'un promoteur (VEFA).

→ **350** nouveaux
logements
par an

Nantes Métropole Habitat **réno**ve

Nantes Métropole Habitat met la même application à entretenir le patrimoine existant qu'à construire. Dans le respect de la diversité architecturale, les rénovations effectuées concernent aussi bien les façades extérieures que les parties communes, l'intérieur des logements ou la structure des bâtiments. Selon la nature de ces rénovations, les locataires sont maintenus dans leur logement ou provisoirement relogés le temps des travaux, dans un autre bâtiment du parc. Entre 2000 et 2016, plus de 7000 logements auront été rénovés pour un budget global de 220 millions d'euros.

→ **450** logements
rénovés
par an

Nantes Métropole Habitat **innove**

L'innovation fait partie du quotidien de Nantes Métropole Habitat. Si au début du siècle dernier, l'habitat social a permis aux habitants les moins fortunés de se loger décentement puis a participé à la généralisation du confort moderne et sanitaire pour tous, l'innovation s'applique aujourd'hui à l'excellence environnementale dans toutes ses composantes : matériaux, énergie, architecture, vie collective. L'Office développe la construction

bois, a livré au Grand Carcouët un immeuble à énergie positive, adopte la norme BBC sur le logement neuf et l'isolation thermique sur l'ancien. 6500 logements bénéficient du chauffage par réseau de chaleur. Chaufferie bois, géothermie et panneaux solaires offrent des alternatives nouvelles. Nantes Métropole Habitat construit dans les écoquartiers. Le programme Igloo constitue le premier exemple de construction participative.

→ Le Grand-Carcouët :
1^{er} immeuble
collectif social
à énergie positive
du Grand Ouest



Nantes Métropole Habitat diversifie

Pour répondre aux évolutions de la société et accompagner le développement de la métropole nantaise, Nantes Métropole Habitat est en capacité d'apporter des réponses urbaines et sociales adaptées :

- Logements sociaux collectifs et individuels
- Résidences pour personnes âgées
- Foyers logements
- Locaux commerciaux et associatifs
- Crèches
- Logements « bleus » adaptés au maintien des personnes âgées à domicile
- Logements neufs commercialisés à tarif maîtrisé et accompagné d'un dispositif sécurisé (location-accession).

→ Plus de
700
immeubles

→ **1000**
maisons individuelles

→ **1000**
logements adaptés
aux personnes âgées

→ **100**
appartements ou
maisons commercialisés

→ **300**
locaux d'activité

Nantes Métropole Habitat au service de ses locataires

Plus de la moitié des 600 collaborateurs de l'Office travaillent directement au service des locataires, sur le terrain, à l'entretien du patrimoine ou au service de la gestion des dossiers.



1. SIÈGE SOCIAL

26 place Rosa Parks
44036 Nantes
02 40 67 07 07

2. AGENCE BOTTIÈRE

82, rue de la Bottière
44300 Nantes
02 72 20 65 00

3. AGENCE GOUDY

8, rue Gabriel-Goudy
44200 Nantes
02 72 20 66 10

4. ANTENNE MALAKOFF

3, boulevard de Berlin
44000 Nantes
02 72 20 64 60

5. AGENCE FEYDER

6, rue Jacques-Feyder
44100 Nantes
02 72 20 66 00

6. AGENCE CARTIER

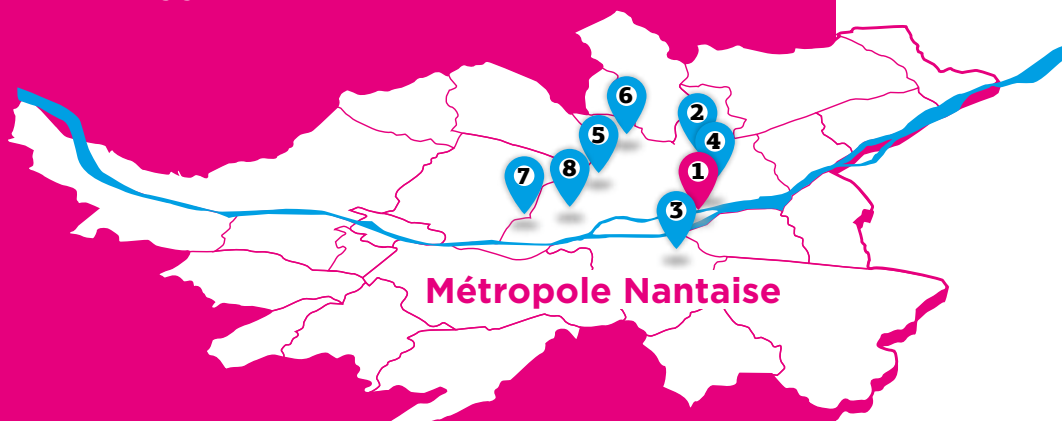
7, rue Jacques-Cartier
44300 Nantes
02 72 20 65 30

7. AGENCE JAMET

52, rue du Plessis-Gautron
44100 Nantes
02 72 20 66 50

8. AGENCE WATTEAU

20, rue Antoine-Watteau
44100 Nantes
02 72 20 67 10





Façade de l'agence Feyder

DES AGENCES DE PROXIMITÉ POUR ACCUEILLIR LES LOCATAIRES

Chaque agence et antenne dispose d'une équipe complète pour accompagner les locataires dans toutes les étapes et les besoins du quotidien : état des lieux, entretien et travaux, suivi des loyers et charges, gestion administrative, demande de mutations, nettoyage, vie collective, entretien des espaces verts.

UN NUMÉRO UNIQUE : LE CENTRE DE RELATIONS LOCATAIRES - CRL

Cette plateforme téléphonique, installée au siège de Nantes Métropole Habitat est dédiée spécifiquement aux locataires, pour tous les types de demandes.

Des conseillers répondent du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 sans interruption. 39 000 appels sont gérés par an. Les 2/3 bénéficient d'une réponse immédiate. Une réponse systématique est apportée pour chaque demande, avec une traçabilité de celle-ci.

UN SERVICE D'ASTREINTE 24H/24H

En cas d'urgence, un service technique d'astreinte répond au 02 40 67 08 55 : du lundi au vendredi de 17h à 8h du matin et le week-end 24h/24h.

DES SERVICES EN LIGNE

Sur le site internet de Nantes Métropole Habitat, les locataires ont accès à un espace personnel. Cet espace permet à chaque locataire de suivre les réponses apportées aux demandes, de payer le loyer en ligne, d'avoir accès aux données personnelles et aux différents contrats ou encore de consulter des informations pratiques.

- **7** agences de proximité
- Numéro unique dédié aux locataires
02 40 67 07 37
- **www.nmh.fr**





CONCERTATION À TOUS LES ÉTAGES

Pour faire avancer les projets, participer à l'amélioration du cadre de vie et au développement du lien social, Nantes Métropole Habitat a mis en place des espaces de dialogue avec les habitants et leurs associations. Une charte précise les règles du jeu pour chaque opération.

Échanger sur les projets

- ateliers d'usage pour les projets complexes,
- groupes de programmation pour l'amélioration des logements,
- groupe de suivi pour le bon déroulement des travaux.

Dialoguer autour du quotidien

- réunions d'échanges sur la vie collective, les problèmes techniques, la propreté ou les jardins partagés,
- inaugurations et manifestations conviviales autour de l'accueil des nouveaux arrivants.

Être à l'écoute des représentants de locataires

- les locataires de Nantes Métropole Habitat élisent leurs représentants au sein d'associations. Les associations de locataires siègent au Conseil d'Administration, à la Commission d'Attribution des logements, au Conseil de patrimoine, à la Commission de la proximité...

→ Plus de
100 rencontres et
événements par an !

DES SERVICES AU QUOTIDIEN

Quelques exemples de services de proximité :

Loges gardiens

Nantes Métropole Habitat a mis en place, sur différents sites spécifiques, un service de proximité «Gardien» pour mieux répondre aux attentes des locataires.

Avec les locataires, nos gardiens sont des interlocuteurs privilégiés, qui reçoivent sans rendez-vous dans les loges situées au pied des habitations.

Rencontres conviviales

Nantes Métropole Habitat organise régulièrement des moments conviviaux afin de faciliter les rencontres entre les locataires mais aussi avec le personnel de l'Office.

Printemps des voisins, pendaisons de crémaillères, ateliers balcons ou encore ateliers jardins sont quelques-unes des actions quotidiennes organisées par les collaborateurs de l'Office.

Espace de jeux

Nantes Métropole Habitat c'est également 169 aires de jeux aménagées (jeux mobiles, ossatures ludiques, mini terrains de basket, buts de foot, pataugeoires...) créées et gérées par l'Office, sur ses 70 hectares d'espaces extérieurs dans la ville (dont 41 hectares d'espaces verts). Véritables lieux d'échanges et de détente, ils favorisent le lien social entre habitants.

Tri des encombrants

Pour améliorer le cadre de vie des locataires, Nantes Métropole Habitat propose un service de proximité de tri des encombrants dans des locaux dédiés aux pieds des habitations.

Ces locaux permettent à ceux qui ne peuvent se déplacer vers les déchetteries de pouvoir y déposer leurs déchets encombrants.

De plus, du personnel de Nantes Métropole Habitat est présent aux heures d'ouverture pour sensibiliser au tri et au réemploi des déchets.

Partenariat avec les pompiers

Un partenariat a été mis en place avec les Sapeurs-pompiers (le SDIS 44) pour améliorer la sécurité et la prévention auprès des locataires. Ils peuvent ainsi utiliser des logements vides de l'Office pour réaliser des exercices d'intervention et d'évacuation sur site réel. Nantes Métropole Habitat a équipé ses 25 000 logements en détecteurs de fumée, avec des actions d'information en porte à porte réalisées par les pompiers.

→ **169** aires de jeux

→ **70** hectares d'espaces verts entretenus



Nantes Métropole Habitat : Partenaire économique et social

Emploi et insertion

Avec un budget global de 290 millions d'euros, Nantes Métropole Habitat investit chaque année environ 100 millions d'euros dans l'économie locale, ce qui en fait un acteur majeur des secteurs de la construction et du social dans l'agglomération.

L'Office développe également l'insertion professionnelle avec ses 600 fournisseurs et de nombreuses consultations d'entreprises tout au long de l'année. Que ce soit à travers des clauses d'insertion dans les marchés publics, ou à travers des partenariats associatifs (chantiers d'insertion peinture, maçonnerie, nettoyage, entretien espaces extérieurs etc.), ce sont près de 100 000 heures de travail qui sont ainsi proposées chaque année à des publics éloignés de l'emploi et des jeunes.



Formations

Nantes Métropole Habitat comptabilise chaque année plus de 8000 journées cumulées d'accueil de stagiaires et a signé une quinzaine de partenariats avec des écoles et centres de formation de la métropole nantaise. Les collaborateurs de l'Office bénéficient quant à eux de près de 2500 journées cumulées de formation chaque année.



→ **55** millions d'euros investis
dans la construction par an

→ **45** millions d'euros investis
dans la rénovation par an

→ Près de
70% des concours de Nantes Métropole Habitat
sont remportés par des maîtres d'œuvre locaux

Quelques projets 2016-2017



© Berranger et Vincent

<
Le Bois du Bêle,
construction de
logements sociaux.

Le Bois Hardy,
rénovation.

V

>
Vivaldi,
acquisition de
logements
sociaux (VEFA).

**Ex-site
Trempolino,**
construction
de logements
sociaux, crèche
et locaux
d'activités.

V



© Formid



© Barre-Lambert

Building Watteau,
rénovation de
logements sociaux.

>

L'Îlot des îles,
construction de
logements en
location-accession,
logements sociaux,
ateliers d'artistes
et locaux d'activité.

V



© Garo Baxel



© AUBA



© Altman Beauchêne

Erdria,
acquisition
de logements
sociaux (VEFA).

V



© VEFA Marignan

Nantes Métropole Habitat en quelques repères



Création
de l'office
en **1913**

25 000

logements



50 000
locataires



2000 logements
attribués par an

60%

de l'effectif global de
Nantes Métropole Habitat
travaille directement
au service des locataires

8000 
journées d'accueil
stagiaires par an



Plus de **100**
rencontres par an
avec les locataires



15 partenariats
avec des
établissements
scolaires et
de formation

7 agences de proximité



600

collaborateurs



48% 52%



450

logements
rénovés par an



350

nouveaux
logements
construits
par an



100 millions
d'euros
investis dans
l'économie locale



70 Ha

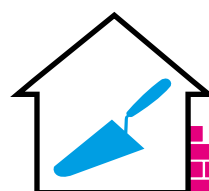
d'espaces
extérieurs



Le Centre de Relations
Locataires gère

39 000

appels par an et
est installé au siège
de Nantes Métropole Habitat



100 000

heures
de travail générées
chaque année via des chantiers
d'insertion

Contacts

LOCATAIRES

Centre de Relations Locataires : 02 40 67 07 37

PARTENAIRES ET PROFESSIONNELS

Tél. 02 40 67 07 07

Adresse du siège : 26 place Rosa Parks – 44000 Nantes

DEMANDE DE LOGEMENT

Tél. 02 40 89 94 50



Un site internet : www.nmh.fr

