



*Créer pour chacun, s'engager pour tous*

**DOSSIER DE PRESSE**

Mars 2025

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>Toulouse Métropole Habitat</b> .....	<b>p. 3</b>
	En bref	
	Les chiffres clés	
	Le territoire	
	L'humain au cœur	
<b>II.</b>	<b>Missions</b> .....	<b>p. 10</b>
	Louer	
	Vendre	
	Gérer	
	Construire / Réhabiliter	
	Aménager	
<b>III.</b>	<b>Grands projets</b> .....	<b>p. 18</b>
	DEFI2026	
	Une ville renouvelée	
	Des projets exemplaires	
	Relation client 3.0	

## CONTACTS PRESSE

<b>Karine CLAUZADE</b>	07 86 81 55 79	k.clauzade@touspublics.com
<b>Emmanuelle GEORGES</b>	06 45 64 01 27	e.georges@touspublics.com
<b>Céline NÉGRIER</b>	Responsable Communication externe Toulouse Métropole Habitat	
	06 30 91 94 28	c.negrier@tm-habitat.fr

## CHAPITRE I

# Toulouse Métropole Habitat

En bref

Les chiffres clés

Le territoire

L'humain au cœur

## TOULOUSE METROPOLE HABITAT

### En bref

**Toulouse Métropole Habitat est le premier bailleur social toulousain.  
Premier dans l'histoire du logement social à Toulouse.  
Premier en nombre de logements dans l'agglomération.**

Créé en 1921, Toulouse Métropole Habitat loge actuellement 39 867 personnes.

L'Office gère en effet 31 716 lots, dont 19 128 logements, soit 30 % du parc social de l'agglomération toulousaine.

51

L'Office public est présidé par Bertrand Serp et emploie 394 collaborateurs qui œuvrent au quotidien au service du logement social. Ils sont répartis sur 1 siège social, 2 agences territoriales et 34 pôles de proximité.

**Véritable ensemblier immobilier**, Toulouse Métropole Habitat est aujourd'hui un partenaire expert des collectivités locales avec qui les décideurs pensent, dessinent et bâtissent la Ville de demain avec pour objectifs communs de répondre tout à la fois aux besoins des citoyens et aux grands enjeux sociétaux et environnementaux de notre époque et avenir.

Toulouse Métropole Habitat structure son action autour de 5 grandes activités :

- ✓ Louer
- ✓ Vendre
- ✓ Gérer / Réhabiliter
- ✓ Construire
- ✓ Aménager

Parmi les objectifs et grands projets, Toulouse Métropole Habitat souhaite :

- ✓ atteindre les 20 000 logements en service d'ici 2026
- ✓ et disposer d'un parc à 80% neuf ou réhabilité depuis moins de 15 ans.

*« Notre mission est d'offrir par le logement, via la location ou bien l'achat, une réponse adaptée et porteuse de progrès individuel et collectif à nos concitoyens. Notre offre répond à la fois aux besoins des politiques locales et à ceux de nos clients, à leurs parcours résidentiels et de vie. »*

## TOULOUSE METROPOLE HABITAT

### En quelques chiffres clés

**+ de 100 ans d'existence**

**394 collaborateurs au service du logement social**

**51 communes d'implantation**

### LOUER

**30 %** du parc social de l'agglomération

**39 867** personnes logées

**19 128** logements en location

**9 881** parkings et garages

**212** locaux d'activités

### VENDRE

**20%** en dessous du prix du marché libre

**1 782** familles ayant accédé à la propriété depuis 2015

**979** ventes dans l'ancien et **788** dans le neuf sur cette même période

### GÉRER / RÉHABILITER

**36,5 M€** investis en réhabilitation en 2025

**1 482** logements seront réhabilités en 2025

**256** logements réhabilités et améliorés en 2025

**1226** logements en cours de travaux en 2025

### CONSTRUIRE

**54,1 M€** investis pour la construction neuve en 2025

**2 832** logements en cours de construction au 10/03/2025

**373** logements neufs livrés en 2025 dont 95% sur la métropole

### AMÉNAGER

**165** logements démolis en 2025 / **54** logements démolis en 2024

**119** familles relogées en 2025 / **133** familles relogées en 2024

**12** grands projets de renouvellement urbain

**TOULOUSE METROPOLE HABITAT**  
**Le territoire / 51 communes**



## TOULOUSE METROPOLE HABITAT

### L'humain au cœur

**Entreprise de services et acteur engagé, Toulouse Métropole Habitat place l'humain au cœur de ses préoccupations tant pour ses clients que pour ses salariés.**

**Toulouse Métropole Habitat loge près de 40 000 personnes et compte 394 collaborateurs.**

**La relation entre les femmes et hommes que rassemblent ces chiffres est le socle fondateur de toutes les missions et de chaque action de l'Office public qui œuvre chaque jour pour bâtir avec les institutions locales et les citoyens, la ville de demain.**

**S'appuyant sur une expérience plus que centenaire et sur une politique d'innovation sans cesse renouvelée, Toulouse Métropole Habitat ne se limite pas à ses missions principales mais va bien au-delà.**

Quelques actions qui montrent l'engagement de Toulouse Métropole Habitat à améliorer la qualité de vie de ses clients et à créer un environnement de travail positif et inclusif pour ses salariés :

#### Côté clients :

- ✓ **L'accompagnement social**  
L'office dispose de travailleurs sociaux pour aider les familles en difficulté de paiement, en construisant avec elles des plans d'action.
- ✓ **Le label TMH Senior**  
Création d'un label pour adapter une partie des logements aux besoins des seniors avec des aménagements spécifiques.
- ✓ **Animations et Événements**  
Balcons fleuris, après-midi jeux et goûter, animations jardin pour renforcer le lien social.
- ✓ **Fonds d'Innovation Sociale (FSI)**  
Sollicitation du FSI pour soutenir des projets socialement innovants dans divers secteurs.
- ✓ **Relation Client**  
Amélioration continue de la relation client avec des enquêtes de satisfaction et des outils comme le centre d'appels Le PASS. *Cf détails page suivante*
- ✓ **Régie d'ouvriers intégrés**  
Plus de 60 agents interviennent dans l'entretien courant du logement et des parties communes. Ils assurent également une astreinte pour garantir un service 7j/7. La régie a réalisé en 2024 :
  - 961** états des lieux
  - 8 800** rendez-vous
  - 2 520** interventions en parties communes
- ✓ **Contrat entretien multi-services**  
Permet aux locataires de bénéficier, d'une visite annuelle d'entretien et de contrôle à leur domicile. En contrepartie d'une participation de 10,91 € TTC par mois, l'office s'engage à dépanner rapidement les locataires pour des travaux normalement à leur charge. 73.5% de souscripteurs.
- ✓ **Equipe de proximité**  
50% des équipes sont en contact direct avec les locataires.
- ✓ **Compte client en ligne** pour suivre leurs échanges en temps réel
- ✓ **Des projets d'agriculture urbaine**  
4 jardins potagers entretenus par des jardiniers professionnels qui produisent chaque année 3,6 tonnes de légumes distribués gratuitement aux locataires. Une action récompensée par le trophée de l'innovation Ush en 2018.

#### EN CHIFFRES

**47 104** clients reçus en 2024

**394** collaborateurs

**12 281** interventions par la Régie d'Intervention et de maintenance (la RIM)

**124 064** appels traités par le PASS

**Côtés salariés :**

- ✓ **Communication Interne**  
Création de liens entre les collaborateurs via des outils comme la newsletter interne, le journal biannuel et des événements annuels.
- ✓ **Égalité Professionnelle**  
Affichage d'un index de l'égalité professionnelle femme-homme de 99/100.
- ✓ **Bien-être au Travail**  
Participation à des initiatives comme la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) et les DuoDays.
- ✓ **Sensibilisation et Engagement**  
Campagnes de sensibilisation au handicap et challenge solidaire en soutien aux Restos du Cœur.

**DES FEMMES ET DES HOMMES ENGAGÉ.E.S**

**99/100, c'est l'index de l'égalité femmes/hommes** chez Toulouse Métropole Habitat.

Calculée sur 12 mois, cette note exemplaire s'appuie sur des indicateurs clés parmi lesquels :

L'écart de rémunération entre femmes et hommes : **39/40**

L'écart de taux d'augmentations individuelles : **20/20**

L'écart de taux de promotions : **15/15**

Le pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité : **15/15**

Le nombre de femmes et d'hommes parmi les 10 plus hautes rémunérations : **10/10**

**UNE IMPLICATION DE TOUTES LES ÉQUIPES CERTIFIÉE**



Depuis près de 10 ans, Toulouse Métropole Habitat est engagé dans une démarche de certification ISO 9001 et donc d'amélioration continue. Témoin impartial de la qualité du pilotage des activités et de l'implication de toutes et tous dans la relation client, l'Afnor a posé la certification ISO sur 8 activités phares de l'Office dont la centrale d'appels, la gestion de la vie du client, le syndic de copropriétés, la construction, la sécurité, maintenance et amélioration du patrimoine...

**UNE IMPLANTATION AU PLUS PRÈS DES HABITANTS**

Toulouse Métropole Habitat œuvre chaque jour pour être au plus près de ses clients et à leur écoute. L'Office est au cœur des territoires avec **3 sites** et **35 pôles et multisites de proximité** répartis dans l'agglomération toulousaine.

LE PYRITE  
 7 rue de Sébastopol  
 31000 Toulouse  
 🚶 Ligne B  
 Parc du Midi ou Compans

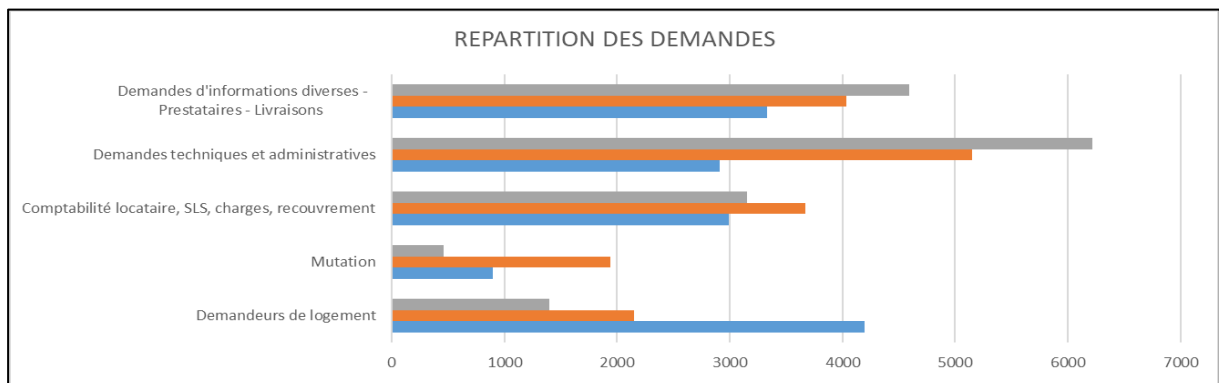
AGENCE RIVE  
 GAUCHE  
 127 rue Henri Desbals  
 31100 Toulouse  
 🚶 Ligne A – Bagatelle

AGENCE RIVE DROITE  
 41 avenue Jean Moulin  
 31400 Toulouse  
 🚶 Ligne B – Empalot



### LE PASS, LIEN INDÉFACTIBLE ENTRE TMH ET SES LOCATAIRES

Le PASS est la plateforme téléphonique de Toulouse Métropole Habitat qui assure la prise en compte et le suivi de l'ensemble des demandes. Il joue un rôle crucial dans la gestion des relations avec les locataires, en assurant une réponse rapide et efficace à leurs besoins et en contribuant à la satisfaction globale des clients de Toulouse Métropole Habitat. Le PASS a été créé pour les locataires afin de répondre aux appels, garantir la traçabilité des demandes, faciliter le suivi de toutes les demandes, apporter des réponses complètes et homogènes, programmer si nécessaire un rendez-vous avec un ouvrier de la Régie d'Intervention de Toulouse Métropole Habitat. En 2024, Le PASS a traité 124 064 appels.



## CHAPITRE II

### **Missions**

Louer

Vendre

Gérer

Construire

Réhabiliter

Aménager

## MISSIONS

### Louer

Toulouse Métropole Habitat est gestionnaire de 19 128 logements, soit le tiers du parc locatif social de l'agglomération toulousaine.

La moitié de ces logements se trouvent dans les quartiers reconnus prioritaires pour la politique de la ville (QPV).

Les logements sont attribués dans le respect de procédures claires et transparentes, avec des objectifs de solidarité et de mixité sociale. Toulouse Métropole Habitat s'engage aussi auprès de celles et ceux qui défendent à ses côtés l'accès au logement pour tous et les valeurs de solidarité et d'inclusion.

L'Office a en ce sens signé des conventions d'hébergement avec une vingtaine d'associations pour qu'elles puissent bénéficier de logements du parc social.

Louer, c'est également accompagner les locataires tout au long de la vie du bail.

Pour ce faire, l'Office s'appuie sur des équipes de proximité à l'écoute et disponibles, ainsi que sur des services à la pointe.

### UN TAUX DE ROTATION AU PLUS FAIBLE

Il est à noter que le taux de rotation enregistré en 2024 n'a jamais été aussi faible : **5.9%**, équivalent à un taux francilien. Ce faible taux de rotation impacte les attributions et des mutations. En 2024, Toulouse Métropole Habitat a effectué **1 428** attributions dont **115** concernaient des mutations. En plus des demandes de logement, TMH a enregistré en 2024, **3 000** demandes de mutation, dont un peu plus de **200** prioritaires.

## MISSIONS

### Vendre

**Que ce soit dans le neuf avec la location-accession ou bien dans l'existant, Toulouse Métropole Habitat propose une offre diversifiée de logements à la vente, pour résidence principale ou investissement.**

En proposant des tarifs en moyenne 20% en dessous du prix du marché, Toulouse Métropole Habitat défend le logement abordable et l'accès à la propriété pour tous, surtout pour les jeunes actifs et les familles.

Les équipes de Toulouse Métropole Habitat accompagnent les accédants à la propriété tout au long de leur projet d'achat immobilier, grâce à un suivi personnalisé et une sécurisation de l'acquisition.

#### **Des offres dans le neuf comme dans l'ancien**

Les offres dans le neuf sont destinées à la résidence principale avec possibilité d'acheter directement sur plan (en VEFA) ou via le dispositif de location accession PSLA.

Au-delà de permettre aux Toulousains d'accéder à la propriété, vendre dans l'ancien correspond pour Toulouse Métropole Habitat à une véritable stratégie de développement puisque ces ventes permettent de soutenir la production de logements neufs et à la réhabilitation du parc existant.

Toujours dans le but de dégager des fonds propres, Toulouse Métropole Habitat vend également des terrains, des parkings, des locaux-commerciaux.

**1 logement ancien vendu = 2 à 3 logements neufs construits**  
**10 millions d'euros sont ainsi réinjectés dans les projets de TMH**

#### **UNE OFFRE ACCESSIBLE À 80% DES ACHETEURS**

Quand beaucoup pensent encore que l'offre de Toulouse Métropole Habitat est réservée aux foyers les plus modestes, il est important de rappeler qu'avec la révision des plafonds et le passage en Zone A de Toulouse, 80 % d'acquéreurs de leur résidence principale peuvent prétendre à la location-accession.

#### **EN CHIFFRES**

**80%** des acquéreurs concernés

**20%** en dessous du prix du marché libre

**1 782** familles devenues propriétaires grâce à l'Office depuis 2015

**979** ventes dans l'ancien et **788** dans le neuf sur cette même période

**TMH, Office Foncier Solidaire depuis décembre 2024**

**LE BAIL RÉEL ET SOLIDAIRE, LA NOUVEAUTÉ 2025**

**Afin de compléter son dispositif de parcours résidentiel accessible au plus grand nombre, Toulouse Métropole Habitat met en place l'acquisition de biens en BRS (Bail réel et solidaire).**

Le principe du BRS est la dissociation du foncier et du bâti qui permet de baisser le prix des logements.

En effet, l'acquéreur devient uniquement propriétaire du bâti et il loue le foncier à un Organisme Foncier Solidaire (OFS) en signant un BRS.

Le dispositif de la vente HLM en BRS permet de répondre à différents enjeux :

- ✓ **Diversifier les modes d'accès au logement social** afin de répondre aux besoins variés des populations et d'encourager l'accession à la propriété tout en préservant le caractère social du parc immobilier et le taux SRU de la commune;
- ✓ **Solvabiliser les ménages** dans un contexte de taux plus élevés;
- ✓ **Encadrer la vente, puis la revente des logements** en BRS par des dispositions légales, permettant ainsi de concilier la propriété individuelle et la vocation sociale des logements;
- ✓ **Garantir la pérennité du caractère social des logements** concernés par la mise en œuvre de cette politique de vente, notamment en veillant à ce que les conditions d'accession à la propriété demeurent accessibles aux ménages modestes;
- ✓ **Sécuriser le parcours résidentiel des ménages** bénéficiaires tout en favorisant une plus grande mixité sociale au sein des quartiers.

**L'agrémentation de TMH en tant qu'OFS s'inscrit dans les souhaits de la collectivité.**

**TMH portera ainsi le foncier des logements mis en vente en BRS.**

Ce nouveau dispositif d'accession abordable s'ajoute à ceux proposés depuis 2015 par le bailleur, à savoir : La vente dans l'ancien / La location-accession / La vente en VEFA.

**Le calendrier :** Dans l'ancien, les premiers projets seront proposés dès l'été.

## MISSIONS

### Gérer / Réhabiliter

Toulouse Métropole Habitat prend soin de son patrimoine bâti pour assurer à chacun de ses locataires des conditions de logement confortables, respectant toutes les normes en vigueur.

L'Office modernise sans cesse son patrimoine pour l'adapter aux nouveaux modes de vie ainsi qu'aux évolutions réglementaires et climatiques.

Cette politique volontariste en matière de réhabilitation permet de répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux, tels que la performance énergétique, le confort thermique ou encore l'allongement de la durée de la vie.

Ces opérations d'amélioration du confort, de la sécurité et de l'accessibilité sont réalisées en concertation avec les locataires et les associations qui les représentent pour pouvoir répondre au plus près à leurs attentes et à leurs besoins.

Notre approche de la relation client est en effet centrée sur l'expérience vécue.

Notre innovation vise en premier lieu l'utilité aux gens, qu'il s'agisse de réhabilitations conséquentes, de travaux plus modestes ou des rapports humains du quotidien.

Pour intégrer ces préoccupations au quotidien, Toulouse Métropole Habitat a développé des partenariats et des savoir-faire internes.

**Toulouse Métropole Habitat investit 36,5 M€ en 2025 pour la réhabilitation de son parc immobilier. 1 482 logements seront réhabilités au cours de l'année.**

**Rappel des objectifs d'ici 2026 : Atteindre les 20 000 logements en service.**

**Disposer d'un parc à 80 % neuf ou réhabilité depuis moins de 15 ans.**

**76.5%** du parc en étiquette énergétique A, B ou C, soit une étiquette moyenne C.  
**96%** de taux disponibilité des ascenseurs

### LE PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE

Dans un contexte marqué par la transition énergétique et l'évolution des besoins des locataires, le « Plan stratégique de patrimoine » élaboré par Toulouse Métropole Habitat inscrit son parc immobilier dans l'habitat social durable, tout en renforçant la qualité de service offerte à ses locataires.

Toulouse Métropole Habitat actualise son PSP tous les 3 ans.

Pour le plan 2024-2033, 486 ont été passées en revue : compte de résultat, actions déjà programmées et à programmer. Ces analyse et projections permettent de s'assurer de la corrélation entre les besoins du terrain et les hypothèses financières.

Le PSP a pour objectif d'améliorer l'entretien et la sécurité du patrimoine, de résorber les logements les plus énergivores et d'améliorer le cadre de vie des habitants et l'attractivité commerciale du parc immobilier.

Types d'actions menées pour atteindre ces objectifs : Réhabilitation / Résidentialisation / Remplacement de composants / Amélioration de la performance énergétique / Adaptation au vieillissement / Prévention situationnelle / Vente ancien ou en bloc avec ou sans réhabilitation / Démolition et étude de définition...

## MISSIONS

### Construire

Toulouse Métropole Habitat est un contributeur majeur de l'effort de construction dans l'agglomération toulousaine. Il s'agit de répondre à la demande de logements toujours croissante, en conciliant quantité et qualité de construction.

Essentiellement en maîtrise d'ouvrage directe mais aussi en VEFA, Toulouse Métropole Habitat produit des logements sociaux destinés à la location et à l'accession sociale à la propriété.

Ses programmes collectifs, semi-collectifs ou individuels sont construits avec les collectivités. Ils visent à fournir des solutions adaptées à tous les types de foyers : familles, seniors, étudiants, personnes isolées et/ou en situation de handicap...

Côté conception, Toulouse Métropole Habitat innove et va autant que possible au-delà des exigences des labels et normes de construction en vigueur, en particulier dans la recherche d'un confort thermique maximal, été comme hiver.

**En 2025, TMH investira 54.1 M d'€ pour la construction neuve.**

**L'objectif est de livrer 500 logements par an.**

## L'INNOVATION FINANCIÈRE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE GRANDS PROJETS DE TOULOUSE METROPOLE HABITAT

**Depuis 2018, RLS, hausse du taux du livret A , crise immobilière, rareté du foncier, évolution du contexte réglementaire... ces dernières années, TMH a dû trouver des solutions pour maintenir le cap de ses ambitions. La vente est une source de fonds propres. Le bailleur s'appuie également sur de précieux partenaires.**

### Le soutien de la collectivité au service du logement pour tous

**En 2021, le Conseil Métropolitain a voté la souscription de 13,5 millions** d'euros de titres participatifs émis par Toulouse Métropole Habitat pour soutenir la construction et la réhabilitation du parc d'habitat social de Toulouse et des communes de Toulouse Métropole.

### En 2023, Toulouse Métropole double ses aides pour relever le défi de l'Habitat pour tous

Toulouse Métropole a annoncé dès novembre 2023, un plan de soutien au logement social et intermédiaire pour répondre à la crise du logement. Ce plan double les aides pour la période 2024-2026 par rapport à 2020-2023, avec un budget de près de **32 M€**.

Les principales mesures incluent :

- ✓ **25 M€ pour la production et la réhabilitation** de logements sociaux, avec un focus sur les prêts locatifs aidés d'intégration (PLAI) et les prêts locatifs à usage social (PLUS).
- ✓ **6,6 M€ pour la rénovation énergétique** des logements sociaux.
- ✓ **5 M€ supplémentaires** pour faciliter l'accès au foncier des bailleurs sociaux.

Ce plan exceptionnel vise à **produire 7 000 logements par an, dont 2 450 logements sociaux**, et à soutenir les classes moyennes avec des logements à loyer intermédiaire.

### TMH et La Banque des Territoires, un partenariat solide pour un logement social durable

En 2024, **la Banque des Territoires souscrit 30M€ de titres participatifs** émis par le premier bailleur social de la métropole, Toulouse Métropole Habitat.

Ces titres permettent à TMH de poursuivre son développement répondant ainsi à la tension locative sociale croissante sur la métropole (45 000 demandes locatives en attente).

TMH s'offre également la possibilité de répondre aux enjeux climatiques en procédant à des réhabilitations de seconde vie en particulier dans les QPV (Quartiers prioritaires de la ville) où le besoin est important.

En parallèle, Toulouse Métropole Habitat et la Banque des Territoires ont consolidé en février dernier, leur partenariat avec **la signature d'une nouvelle convention de financement**.

Cet accord signé pour 2 ans, marque une étape clé dans le développement du logement social en Haute-Garonne et permettra de financer :

- ✓ **la construction de 1 575 logements,**
- ✓ **la réhabilitation de 2 049 logements,**
- ✓ **et la démolition de 580 unités d'ici 2026.**

Grâce à un engagement financier de **170 M€**, soit 57 % du plan global de financement sur deux ans de l'Office Public de l'Habitat, Toulouse Métropole Habitat poursuit son ambition de modernisation et d'adaptation du parc social toulousain face aux défis environnementaux et aux besoins croissants des habitants.

Ce nouvel engagement s'inscrit dans une dynamique de développement responsable, visant à améliorer la qualité de vie des locataires tout en garantissant des logements performants sur le plan énergétique.



## MISSIONS

### **Aménager**

Familier des enjeux sociaux liés à l'habitat, Toulouse Métropole Habitat réalise des opérations d'aménagement pour le compte des collectivités, dans tout type d'environnement : quartiers de ville, zones d'aménagement concerté, communes périurbaines et rurales.

L'Office intervient aussi bien pour créer de nouveaux espaces de vie que pour réaménager ou renouveler des quartiers anciens.

Pour chaque opération, Toulouse Métropole Habitat s'attache à développer un cadre de vie harmonieux, vivant et accueillant, respectant le juste équilibre entre habitat, services de proximité, commerces et espaces verts.

En étroite concertation avec les différents intervenants (collectivités, bailleurs, entreprises...), Toulouse Métropole Habitat veille particulièrement à la préservation de la mixité sociale, essentielle à la qualité de vie et au vivre ensemble dans les quartiers.

## CHAPITRE III

### **Grands projets**

DEFI2026

Une ville renouvelée

Des projets exemplaires

Relation client 3.0

## GRANDS PROJETS DEFI2026

**Parmi ses objectifs et grands projets, Toulouse Métropole Habitat souhaite :**

- ⇒ livrer 500 logements/an
  - ⇒ réhabiliter 750 logements/an
  - ⇒ atteindre les 20 000 logements en service d'ici 2026
- et disposer d'un parc à 80% neuf ou réhabilité depuis moins de 15 ans**

### **DEFI 2026 : Développons Ensemble un Futur Innovant 2026 !**

Pour bâtir un avenir innovant et durable, tout en répondant aux besoins variés des citoyens, Toulouse Métropole Habitat a lancé DEFI2026, un projet d'entreprise qui donne du sens à ses actions. Et grâce auquel chaque collaborateur est partie prenante du processus d'innovation sociale impulsé par la gouvernance de l'Office. Ce projet pensé pour moderniser et développer l'Office afin de répondre aux mieux aux besoins croissants de la métropole toulousaine, s'articule autour de 4 axes :

#### ✓ **Accroître l'offre et moderniser le parc**

Objectif : Atteindre 20 000 logements d'ici 2026.

Actions : Construction de nouveaux logements, rénovation des bâtiments existants et adaptation aux besoins spécifiques (seniors, personnes handicapées, étudiants, etc.).

#### ✓ **Moderniser la relation client et améliorer la satisfaction**

Objectif : Améliorer la réactivité et la qualité du service client.

Actions : Utilisation de divers canaux de communication (chatbot, SMS, courriels), lutte contre l'exclusion numérique et simplification des démarches pour les clients.

#### ✓ **Améliorer l'efficacité de gestion**

Objectif : Réduire les coûts de gestion à 1 250€/logement d'ici 2026.

Actions : Optimisation des processus internes, amélioration de la qualité de service et obtention d'une certification ISO pour la majorité des activités.

#### ✓ **S'inscrire dans une démarche de développement durable**

Objectif : Promouvoir un environnement sain et responsable.

Actions : Utilisation d'énergies renouvelables, développement de l'agriculture urbaine, amélioration de la qualité de vie des collaborateurs et des clients et mise en œuvre de pratiques durables dans les constructions.

### **INNOVATION ET ANTICIPATION POUR DESSINER LA VILLE DE DEMAIN**

Qu'il s'agisse de construction ou de réhabilitation, Toulouse Métropole Habitat met particulièrement l'accent dans ses projets sur l'innovation et l'anticipation.

Sa mission principale est de bâtir de nouveaux logements, mais elle ne s'y limite pas. Le bailleur est résolu à accompagner la transition énergétique et à améliorer les conditions de vie dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).

Les réhabilitations et les constructions neuves pensées par TMH permettront ainsi d'anticiper les défis climatiques, en particulier sur le confort thermique estival, essentiel pour l'avenir.

## GRANDS PROJETS

### Une ville renouvelée

Avec 50% de son patrimoine en QPV (Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville), Toulouse Métropole Habitat est fortement impacté par le NPNRU. Démolitions, reconstructions, réhabilitations, résidentialisations sont en cours sur 7 quartiers de Toulouse.

#### DÉMOLIR POUR MIEUX RECONSTRUIRE

Démolir 1320 logements c'est aussi les reconstruire :  
559 logements (396 en PLUS et 163 PLUS) seront ainsi reconstruits sur site et 792 hors site.  
Démolition/vente : En 10 ans pour réussir à faire progresser son patrimoine de 15.5%, Toulouse Métropole Habitat a reconstruit plus de 1/3 de son parc.

#### DÉMOLIR ET RELOGER, DEUX ACTIVITÉS INTIMEMENT LIÉES

Lorsqu'un bâtiment doit être démoli, il appartient au bailleur de reloger ses habitants. Une équipe de 10 collaborateurs est dédiée à cette activité très spécifique. Toulouse Métropole Habitat qui mène dans la métropole toulousaine de vastes chantiers urbains, est particulièrement attentif au relogement des habitants de ces quartiers en pleine mutation. Sur les 1 320 familles qui sont à reloger (correspondant au 1 320 logements promis à la destruction), 1 208 l'étaient à fin janvier 2025. Les 112 familles restantes sont sur les résidences Sologne, Menton et Goya sur lesquelles les relogements sont en cours conformément au planning.

#### LA REYNERIE et EMPALOT, deux exemples de quartiers renouvelés pour ses habitants

Toulouse Métropole et ses partenaires - au premier rang desquels Toulouse Métropole Habitat, ont lancé d'ambitieux projets de renouvellement urbain.

Ces derniers visent à améliorer la qualité de vie des habitants en développant des services de proximité et en rompant avec l'urbanisme des grands ensembles.

Ils s'articulent autour de trois axes d'intervention prioritaires :

- ✓ **Des logements accessibles à tous**  
Création de nouveaux logements attractifs et accessibles, allant de l'accession à la propriété au locatif social.
- ✓ **Des services de proximité**  
Requalification des cœurs de quartier avec construction de nouveaux locaux commerciaux, de maison de santé ...
- ✓ **Des équipements attractifs**

Toulouse Métropole Habitat est une des chevilles ouvrières de ces projets aussi ambitieux qu'exemplaire en matière de renouvellement urbain, d'innovation, de services aux habitants et de développement durable.

## LA REYNERIE

**La dernière phase de ce projet de renouvellement urbain est en cours, avec pour objectif de transformer La Reynerie d'ici 2030.**

**TMH contribue fortement à la transformation du quartier : démolition reconstruction, réhabilitation mais également sur l'implantation d'une maison de santé et de locaux commerciaux**

### TMH À LA REYNERIE EN CHIFFRES

632 logements TMH  
243 prévus en démolition  
64 reconstructions  
103 réhabilitations  
320 résidentialisations

### 800 M<sup>2</sup> DE NOUVEAUX COMMERCES

Au pied d'une résidence de 44 logements tout récemment livrés, six locaux d'activité en rez-de-chaussée, aménagés pour accueillir des commerces sont également proposés à la location par le biais de l'ANCT, l'agence nationale pour la cohésion des territoires. Deux restaurants, une moyenne surface alimentaire, une boucherie, une boulangerie et un coiffeur devraient s'y installer.

### DÉMOLITION DES 243 LOGEMENTS DE « GRAND D'INDY »

En cours de démolition intérieure, le grignotage du bâtiment est prévu de septembre à décembre. Cette démolition, sur les principes de l'économie circulaire, sert d'illustration au projet Waste2build de la métropole dont le but est de développer l'emploi de matériaux de seconde vie dans la construction, la rénovation ou l'aménagement paysager. Sur cette opération, 25 000 tonnes de béton seront réutilisées.

### DES MAISONS DE SANTÉ AU CŒUR DES QUARTIERS

C'est pour apporter de véritables solutions à la population toulousaine qui depuis quelques années, se heurte à la raréfaction des professionnels de santé, que Toulouse Métropole Habitat aménage au cœur des quartiers des Maisons de la Santé.

Depuis 2020, 3 locaux médicaux ont ainsi vu le jour à Borderouge, La Cartoucherie et La Cépière dans des immeubles appartenant à TMH **et aujourd'hui à Reynerie.**

**Une dizaine de nouveaux projets**, notamment dans les quartiers de Lalande, Papus, Soupetard, Négrenays et Saint-Martin du Touch sont en cours d'élaboration.

Chaque maison de santé est pluridisciplinaire : médecins généralistes (toujours au nombre de deux au minimum), spécialistes, kinésithérapeutes, infirmières...

## EMPALOT

Sur le quartier d'Empalot dont la métamorphose est bien réelle, TMH missionné par la Métropole, déroule ici aussi un imposant programme de renouvellement.

Après la démolition du *19 Cannes*, du *17 Antibes* et du *27 Menton* phase 1 (la phase 2 démarre cette semaine), le quartier a déjà changé de physionomie.

Il s'ouvre sur les nouvelles constructions et les réhabilitations en cours ou à venir menées de front par le bailleur social, afin de fournir un cadre de vie amélioré et des logements performants sur le plan énergétique au bénéfice des habitants.

### TMH A EMPALOT EN CHIFFRES

**2282** logements TMH

**665** prévus en démolition dont **152** à venir

**258** reconstructions (locatif et accession sociale)

**567** réhabilitations dont **540** en cours

*(cf exemples Résidence Garonne et Le Calvaire pages suivantes)*

**567** résidentialisations

**186** rénovations

### PROJETS DE CONSTRUCTION

Azur : **80** logements (locatif et accession sociale) - En cours

Le Champ du loup : **63** logements (locatifs) et des locaux médicaux (en rez-de-chaussée) - Livrés en 2024

## GRANDS PROJETS

### Des projets exemplaires

#### LA RÉSIDENCE GARONNE, une réhabilitation XXL



AVANT



APRÈS

Toulouse Métropole Habitat vient de lancer les travaux d'une des réhabilitations les plus ambitieuses que notre ville n'ait jamais connue. Et c'est à Empalot que ce chantier d'exception se déroule. Bâtie en 1961, la résidence Garonne est bien connue des Toulousains puisqu'elle borde l'avenue de Lattre de Tassigny, à proximité du centre-ville, de la Garonne et de l'île du Ramier.

En allant bien au-delà du périmètre habituel d'un bailleur social, Toulouse Métropole Habitat affirme sa volonté d'offrir un nouveau cadre de vie aux habitants, d'améliorer significativement l'efficacité énergétique du bâtiment, de réduire son impact environnemental, tout en améliorant le confort d'été et d'hiver, ainsi que la qualité d'usage.

« La collectivité attend beaucoup de cette réhabilitation exceptionnelle qui tient une place particulière au sein du projet de renouvellement urbain du quartier d'Empalot qui se caractérise notamment par la réhabilitation de 540 logements simultanée par Toulouse Métropole Habitat »

**Bertrand Serp,**

Président de Toulouse Métropole Habitat

Après **24 mois** de travaux, ce sont **2 150 m<sup>2</sup> de balcons** qui seront créés et **1 400 m<sup>2</sup> de nouvelles surfaces habitables** pour les 10 étages du bâtiment emblématique d'Empalot.

Les travaux de réhabilitation prévoient des extensions, qui viendront se greffer harmonieusement de part et d'autre du bâtiment. **Elles permettront d'offrir à chacun des 197 logements, un espace extérieur** protégé du soleil grâce des brise-soleils à lames verticales, intégrés à cette « double peau » créée pour le bâtiment.

La réhabilitation de la résidence Garonne intègre des éléments bioclimatiques qui ont pour but d'**améliorer le confort thermique et l'efficacité énergétique**. Un des objectifs principaux étant de **réduire les dépenses énergétiques** : la consommation énergétique après travaux passera à **48 kWh/m<sup>2</sup>** par an pour chaque logement.

Au programme de cet ambitieux chantier : isolation thermique des façades par l'extérieur, remplacement des menuiseries, innovation avec l'installation de panneaux photovoltaïques hybrides produisant électricité et calories pour les pompes à chaleur servant à la production d'eau chaude et pour le chauffage, avec le réseau de chaleur urbain de la ville en appoint... *cf détails page suivante*

Menée par la Direction du Patrimoine de Toulouse Métropole Habitat, la réhabilitation et la résidentialisation sont cofinancées par Toulouse Métropole Habitat, le Fonds européen de développement régional, Toulouse Métropole, Action Logement, La Banque des Territoires et l'ANRU.

Le budget total de l'opération s'élève à 23,6 M€, toutes dépenses confondues, soit 119 900 € par logement. L'ANRU a décerné à Toulouse Métropole Habitat une prime d'excellence pour cette opération exceptionnelle.

## « La Banane » fait peau neuve...

### UN PROGRAMME AUSSI COMPLET QU'INNOVANT ET VERTUEUX

#### Amélioration du cadre de vie et du quotidien des habitants

- ✓ **Confort de vie** : création de balcons pour tous les logements, agrandissement de certaines typologies de logements pour correspondre aux critères actuels, cuisinières vitrocéramiques pour chaque logement disposant d'un appareil de cuisson au gaz (suppression du gaz), suppression des bidets dans les salles d'eau et des vide-ordures sur les paliers, réfection des pièces humides et changement des sols dans les pièces sèches.
- ✓ **Confort d'été** : installation de brasseurs d'air dans les séjours et de brise-soleils en façade, grâce à la « double peau » créée pour ce bâtiment.
- ✓ **Réfection de l'existant** : toitures et descentes d'eaux pluviales.
- ✓ **Espaces communs** : création d'un local à motos, création de locaux à vélos pour chacune des entrées, réfection du parking avec un sol rendu perméable et l'installation de stop-cars.
- ✓ **Résidentialisation et végétalisation des abords** : installation d'une clôture, plantation de plus de 200 arbres et arbustes dans ce périmètre.

#### Enjeux bioclimatiques, sobriété énergétique et confort durable

- ✓ **Confort thermique et acoustique** : installation de réseaux de chauffage à eau avec radiateurs équipés de robinets thermostatiques, isolation des façades par l'extérieur, isolation des caves et des combles, remplacement des menuiseries, changement du système de ventilation, création de sas d'entrées.
- ✓ **Énergies renouvelables et économies d'énergies** : innovation avec l'installation de panneaux photovoltaïques hybrides produisant électricité et calories pour les pompes à chaleur servant à la production d'eau chaude et pour le chauffage, avec le réseau de chaleur urbain de la ville en appoint.
- ✓ **Étiquette DPE** (Diagnostic de performance énergétique) après travaux : A.

#### Responsabilité écologique du chantier et démarche environnementale

- ✓ **Réduction des déchets** : tri sélectif sur site, réutilisation des gravats, application des principes de la charte chantier propre et de la démarche Waste2build de la métropole (économie circulaire avec recyclage des matériaux qui seront déposés).
- ✓ **Chantier à nuisance limitée** : limitation des pollutions sonores, gestion raisonnée des poussières et de l'eau, pas de modification de voirie.
- ✓ **Limitation des consommations d'eau** : robinets équipés de 3 dispositifs d'économie d'eau, WC double chasse, récupération des eaux de pluie pour l'arrosage des espaces verts.

#### Dialogue avec les habitants, responsabilité sociétale et dimension sociale du chantier

- ✓ **Dialogue avec les habitants** : 87 % des habitants ont approuvé le projet, relations facilitées avec les habitants pendant la durée des travaux assurée par un référent dédié de la régie de quartier Territoires & Services, mise à disposition d'un lieu de repos pour les locataires, réunions et supports d'informations pour les locataires et les riverains, temps d'échanges sur la sensibilisation aux économies d'énergie et au confort d'été.
- ✓ **Insertion sociale et formation** : embauche de personnes en insertion, formation des ouvriers à la gestion des déchets, du bruit et à la sécurité sur le chantier.
- ✓ **Valorisation du patrimoine** : rénovation intégrant les particularités architecturales du lieu, conception bioclimatique pour l'inscrire dans l'habitat de demain et en faire un modèle pour l'avenir.



## LE COMMISSIONNEMENT, UNE RÉVOLUTION CULTURELLE

**Pour la première fois, Toulouse Métropole Habitat a fait le choix d'un marché de conception-réalisation qui introduit une mission de commissionnement et un marché global de performance énergétique.**

### Le commissionnement

Le commissionnement est une révolution culturelle dans l'approche de la conception et de la consultation, car au final c'est l'exploitant qui devra s'assurer et rendre compte du bon fonctionnement et de la performance attendue. Dès la phase de consultation des entreprises, le concepteur, le réalisateur et l'exploitant doivent travailler en bonne intelligence en amont pour atteindre dès la mise en service la performance attendue.

### Le marché global de performance énergétique

Le marché global de performance énergétique a pour but une baisse significative des consommations d'énergie et par conséquent, une réduction des charges pour les locataires. Cette réhabilitation doit faire passer la résidence en bâtiment très basse consommation. Pour ce faire, Toulouse Métropole Habitat a mis en place un « marché global de performance énergétique ». Ce dernier prévoit que les entreprises associées au projet ont une obligation de résultats pour concevoir la réhabilitation, puis la réaliser, et enfin, garantir la maintenance et le bon fonctionnement pendant 5 ans après le parfait achèvement.

Ces dispositifs vertueux engagent les entreprises partenaires à travailler ensemble à toutes les étapes de l'opération, afin d'atteindre les performances énergétiques attendues et les obligations de résultat induites par le marché global de performance énergétique mis en place pour cette réhabilitation.

*« J'ai souhaité impulser une approche nouvelle de la réhabilitation. Ce bâtiment se prêtait à l'approche globale et complexe de tous les sujets à traiter dans un projet de « seconde vie d'un bâtiment ». Cette approche se traduit par un marché de conception-réalisation en introduisant 2 nouveautés : le commissionnement et le marché global de performance énergétique. Cela dans le but de garantir le résultat sur plusieurs années de la performance attendue aux bénéficiaires des locataires. »*

**Luc Laventure,**

Directeur général de Toulouse Métropole Habitat

## ... DES PROJETS EXEMPLAIRES

**BORDELONGUE**, en route pour l'été 2050 avec une construction hyper innovante



Toulouse Métropole Habitat a imaginé un projet architectural hyper innovant dans le cadre de la démarche novatrice « Été 2050 ». Il devrait être livré d'ici fin 2026.

Initiée par Toulouse Métropole Habitat, ce projet, qui compte 81 logements locatifs sociaux du T3 au T5 répartis dans 5 bâtiments, vise à produire des logements qui répondent aux défis climatiques futurs en intégrant des paramètres tels que la densité, la circulation de l'air, les matériaux durables, les énergies renouvelables et la végétalisation.

C'est dans l'optique de satisfaire à cette dernière dimension qu'une « forêt urbaine » de 750 arbres et arbustes a été plantée en mars 2023, à proximité de la future résidence.

Ce programme « Été 2050 » s'inscrit, dans le cadre du Projet de Renouvellement Urbain (PRU), composante du Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville de Toulouse (QPV), Grand Mirail.

La particularité de ce projet : techniciens et architectes ont travaillé de pair dès la phase esquisse pour présenter une construction optimale suivant les ambitions du maître d'ouvrage : **un confort thermique selon les conditions climatiques du fichier météo à horizon 2050 combiné à une empreinte carbone faible.**

Pensé et dessiné autour des préceptes bioclimatiques, le projet recense les points essentiels à la réussite d'un confort thermique « il fait la synthèse de l'hiver et de l'été » comme convenu avec le maître d'ouvrage. Le volet confort est exploité dans son entièreté, cette résidence sera labellisée NF Habitat HQE supérieur.

**Il s'agit d'un projet pilote, véritable innovation dans sa construction, conçu de manière à être « reproductible » et permettra d'offrir au logement social une architecture tournée vers l'avenir.**

### Une conception guidée par 3 principes bioclimatiques :

- ✓ **Rafrachir :**  
Fraicheur générée par des cœur d'ilots,  
Enveloppe des bâtiments en terre crue (40 cm d'épaisseur) contribue au confort hygrométrique de l'habitat.
- ✓ **Protéger :**  
Des logements traversants protégés par une double peau,  
Intégration de loggias munies de volets persiennes sur rail.
- ✓ **Dissiper :**  
La double orientation permet une ventilation naturelle.

### Un principe de construction vertueux :

- ✓ Production d'électricité photovoltaïque (eau chaude sanitaire),
- ✓ Des enduits et couleurs clairs,
- ✓ Des matériaux isolants bio et géo sourcés (terre crue),
- ✓ Des planchers bas carbone,
- ✓ Réseaux de chaleur urbain,
- ✓ Variante chauffage géothermie.

**Un traitement paysager :**

- ✓ Des masses de végétation dense,
- ✓ Des zones de culture potagère et vergers partagés,
- ✓ Plantation d'arbres isolés et de bouquets d'arbres,
- ✓ Développement du principe de la micro-foret implantée en 2023, 429 arbres et 321 arbustes.

*Le principe de la micro-forêt urbaine est une méthode de plantation inspirée de l'observation des forêts primaires. Elle permet de reforester des parcelles en favorisant une plantation dense (3 à 5 arbres /m<sup>2</sup>).*

*La coopération des essences entre elles génère une croissance 10 fois plus rapide qu'en forêt classique, plus dense et beaucoup plus robuste aux aléas climatiques.*

**Calendrier :** Permis de construire déposé.  
Livraison prévue fin 2026.

**Budget :** 15M d'€.

## ... DES PROJETS EXEMPLAIRES

### LA RÉHABILITATION PATRIMONIALE D'UN DES PREMIERS HLM DE LA VILLE



Les travaux de réhabilitation et de résidentialisation de la résidence Le Calvaire, une des premières résidences Hlm de Toulouse ont été lancés en novembre dernier.

Isolation thermique, raccordement au réseau de chaleur urbain, réfection et isolation de la toiture et remplacement de la couverture, remplacement des portes palières, réaménagement des installations sanitaires, création de terrasses et de balcons...

un programme conséquent de travaux est prévu pour réhabiliter ce bel ensemble Art Déco conçu en 1929 qui compte 3 bâtiments, 93 logements et 5 locaux d'activités.

19 de ses logements bénéficieront d'aménagements particuliers permettant de les transformer Habitat seniors, facilitant le maintien à domicile. Pour le confort des habitants, un ascenseur sera créé dans l'un des bâtiments et les parties communes seront repensées.

Le tout, en préservant bien entendu, les mosaïques Art Nouveau de deux des bâtiments, ainsi que des modénatures des façades Art Déco et XIXème siècle.

L'aménagement des espaces extérieurs fait également partie du programme de cette cure de jeunesse avec entre autres, l'aménagement paysager du jardin intérieur, la création d'un espace potager, de stationnements vélos, d'un local pour les 2 roues motorisées, de 10 places de stationnement et la fermeture de la résidence par un portail et un portillon avec contrôle d'accès.

Ce projet exemplaire de rénovation basse consommation et bas carbone s'inscrit dans le cadre du label BBC Effinergie rénovation. Il permet d'affaiblir considérablement les émissions de CO2 des bâtiments et de réduire les consommations énergétiques de 75 % en moyenne.

**Le projet mené par la Direction du Patrimoine de Toulouse Métropole Habitat s'inscrit dans le Programme de Rénovation Urbain du quartier d'Empalot.**

**Il est cofinancé par Toulouse Métropole Habitat, le Fonds européen de développement régional, Toulouse Métropole, Action Logement Services, la Banque des Territoires et l'ANRU.**

**Le coût prévisionnel de l'opération est de 8 950 000 €, soit environ 96 236 € par logement.**

## ... DES PROJETS EXEMPLAIRES

### LA RÉSIDENCE PAPUS-MIRAIL, prête à renaître



Les travaux de réhabilitation et de résidentialisation de la résidence Papus-Mirail, bâtie en 1976 dans le quartier Mirail-Université, ont été lancés en février dernier.

Actuellement composée de 182 logements et d'un parking, la résidence va bénéficier d'une réhabilitation d'ampleur pour une nouvelle naissance et comptera même 8 nouveaux logements.

Le programme de réhabilitation se compose de 4 étapes remarquables :

- ✓ **Une réhabilitation énergétique complète**  
Objectif : passer l'étiquette D de départ à une étiquette énergie B, avec la labellisation BBC rénovation Effinergie.
- ✓ **Une esthétique extérieur modernisée** avec la modification des garde-corps des balcons et une nouvelle teinte blanc-gris pour les façades.
- ✓ **La résidentialisation** à travers des travaux d'envergure sur les parkings pour sécuriser, réaménager et moderniser l'accès à la résidence.
- ✓ **La création de 8 nouveaux logements locatifs sociaux** en financement PLS - du T2 au T3 - en lieu et place des porches traversants.

Les parties communes seront également reconfigurées et les logements en rez-de-chaussée et au 1<sup>er</sup> étage intimisés par la mise en place de brise-vues sur les balcons.

Menée par la Direction du Patrimoine de Toulouse Métropole Habitat, cette réhabilitation est cofinancée par Toulouse Métropole Habitat, le Fonds européen de développement régional, Toulouse Métropole et l'ANRU.

Le budget total de l'opération s'élève à 10 950 000 € (toutes dépenses confondues), soit 57 632 € par logement.

## ... DES PROJETS EXEMPLAIRES

### RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE STENDHAL, une rénovation totale



En janvier dernier, Toulouse Métropole Habitat a lancé les travaux de réhabilitation et de résidentialisation pour la résidence Stendhal. Ils devraient durer 14 mois et prévoient une rénovation complète de cette résidence construite rue Paul Lambert en 1966, à proximité des quartiers de La Faourette et Papus à Toulouse.

Située au cœur du périmètre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain, à proximité de la station de métro Bagatelle, elle s'élève sur 4 étages et compte 70 logements, distribués par 7 halls.

Ces travaux de réhabilitation prévoient entre autres :

- ✓ Un réaménagement complet des halls et la rénovation des cages d'escalier,
- ✓ Le remplacement de la toiture et de toutes les menuiseries,
- ✓ L'isolation thermique par l'extérieur du bâtiment,
- ✓ La valorisation des abords et extérieurs pour permettre à la résidence de retrouver sécurité et confort,
- ✓ Le raccordement dans les parties communes du système de production d'eau chaude au réseau de chaleur urbain de la ville,
- ✓ Le réaménagement du sous-sol (création d'un local vélo, d'un local ménage et d'un local de stockage à louer) et rénovation des locaux pour les ordures ménagères,
- ✓ Le remplacement, dans les logements, des sols et des équipements sanitaires ainsi que l'installation de robinetteries économes en eau,
- ✓ L'installation de nouvelles cuisinières électriques fournies pour chaque logement afin de remplacer les équipements au gaz qui sera supprimé dans l'immeuble,
- ✓ Les balcons bénéficieront d'un panneau occultant pour intimiser ces espaces et protéger du soleil.

Grâce à cette réhabilitation, notamment thermique, la résidence bénéficiera du Label BBC Réno, et son étiquette énergie passera de C à B après travaux.

Le raccordement au réseau de chaleur urbain pour l'eau chaude (la résidence l'est déjà pour le chauffage), et la suppression de l'abonnement au gaz entraîneront des réductions notables de charges pour les locataires.

**Ce projet est mené par la Direction du Patrimoine de Toulouse Métropole Habitat et s'inscrit dans le programme de renouvellement urbain du quartier.**

**Il est cofinancé par Toulouse Métropole Habitat, Toulouse Métropole, Action Logement, la Banque des Territoires et l'ANRU.**

**Le coût prévisionnel global de l'opération est de 5 150 000 €, soit environ 73 571 € par logement.**

## GRANDS PROJETS

### Relation client 3.0

Se définissant avant tout comme une entreprise de service, Toulouse Métropole Habitat met l'humain au cœur de ses préoccupations et de ses actions. Ses équipes œuvrent au quotidien sur le terrain comme dans les services pour apporter aux clients tout l'accompagnement dont chacun a besoin.

En recherche constante de progrès et d'innovation, l'office public place la modernisation de la relation client et l'amélioration de sa satisfaction comme une composante essentielle de son projet d'entreprise DEFI2026.

#### LES OBJECTIFS

- ✓ **Évolution de la relation client**  
Aller vers plus de réactivité, de souplesse et de possibilités pour rendre le parcours client le plus simple et rapide possible.
- ✓ **Amélioration des moyens de communication**  
Développer un panel de moyens de communication incluant Chatbot, accueil du public, SMS, courriels, site internet...
- ✓ **Uniformité des réponses**  
S'assurer que quelle que soit l'entrée d'une demande, la réponse soit identique.
- ✓ **Lutte contre l'exclusion numérique**  
Veiller à ce que tous les clients aient les possibilités de contacter l'Office quel que soit leur canal de prédilection.
- ✓ **Fiabilité et rapidité de l'information**  
Apporter l'information la plus fiable dans les délais les plus courts aux clients.

#### LES ACTIONS

- ✓ **Développement de nouveaux moyens de communication**  
Mettre en place des nouveaux moyens de communication afin de faciliter les échanges et la résolution des problèmes techniques et administratifs.
- ✓ **Adaptation aux besoins des clients**  
Mettre à disposition tous les canaux possibles (courriels, téléphone, Chatbot, espace sécurisé internet, application mobile, accueil avec et sans rendez-vous) dans des horaires convenant à tous.

**Toulouse Métropole Habitat s'engage à moderniser la relation client pour offrir un service de qualité, réactif et adapté aux besoins de ses clients.**

**Ce plan d'action est une étape clé vers une nouvelle ère de communication et de satisfaction client.**

#### EN CHIFFRES

Près de **47 104** clients reçus dans les 3 accueils de TMH  
Entre **25 000 et 30 000** demandes traitées par chacune des agences  
**124 075** appels traités par Le PASS, la plateforme internalisée

#### DES TAUX DE SATISFACTION DÉJÀ HAUTS

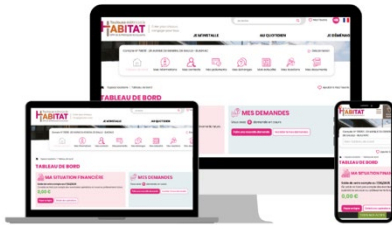
**85%** de satisfaction globale de nos clients  
**89%** de la satisfaction globale de la prise en charge des appels téléphoniques  
**87%** de satisfaction de l'accueil lors d'une prise de contact avec le bailleur  
**69%** d'avis positif laissés sur google  
**85 %** de satisfaction pour le logement suite à l'état des lieux d'entrée dans leur logement.  
**85 %** de satisfaction après une demande d'intervention technique dans les parties communes d'une copropriété.



## GRANDS PROJETS

### Un tout nouvel espace locataire en ligne

#### L'aboutissement d'un projet pour une meilleure relation client



Après le lancement fin 2024 du nouveau site web, les équipes de Toulouse Métropole Habitat ont continué à œuvrer pour perfectionner les outils de l'Office et ainsi améliorer la relation client.

Ce nouvel extranet marque l'aboutissement de la refonte complète des outils web, désormais plus modernes, accessibles et ergonomiques.

Pensé pour offrir une gestion simplifiée de la vie locative et faciliter les échanges avec l'office, ce nouvel espace locataire regroupe des fonctionnalités essentielles adaptées aux besoins des locataires :

#### Une démarche à faire ?

Le nouvel espace locataire devient l'outil incontournable pour réaliser les démarches en toute simplicité :

- ✓ **Contacter TMH facilement**  
Pour échanger avec les équipes, signaler un problème et suivre l'avancement des demandes en temps réel.
- ✓ **Gérer les paiements simplement**  
Pour payer le loyer, consulter le solde et télécharger les avis d'échéance.
- ✓ **Centraliser les documents**  
Pour envoyer et recevoir les documents rapidement et en toute sécurité.
- ✓ **Suivre les locations**  
Pour accéder aux contrats, souscrire à de nouveaux services.
- ✓ **Mettre à jour le profil locataire**  
Pour modifier les informations personnelles en autonomie et à tout moment.

Un système de **notifications personnalisées** aide les locataires à tout gérer : réception d'alertes sur les échéances, les nouvelles annonces et les interventions planifiées.

#### Besoin d'un renseignement ?

Le nouvel espace locataire concentre une mine d'informations essentielles pour accompagner les locataires au quotidien :

- ✓ **Des guides pratiques**  
Conseils pour bien s'installer, entretenir son logement, effectuer les démarches...
- ✓ **Des informations sur leur résidence**  
Le guide de fonctionnement de la résidence, des actualités personnalisées (réglementations, travaux à venir...), les contacts utiles et des informations concernant les événements de leur quartier (animations, réunions, etc.).