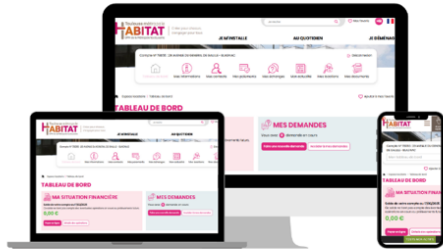


## SERVICE AUX CITOYENS

# Toulouse Métropole Habitat lance son nouvel extranet locataires : un outil au service de la proximité et de la réactivité



Se définissant avant tout comme une entreprise de service, Toulouse Métropole Habitat et ses 394 collaborateurs œuvrent au quotidien sur le terrain comme dans les services pour apporter à tous les locataires l'accompagnement dont chacun a besoin.

En recherche constante de progrès et d'innovation, l'office public a lancé en mars dernier, une toute nouvelle plateforme numérique : un extranet à disposition de ses clients, pour plus de réactivité, de communication et de proximité.

**36% des locataires ont déjà activé leur compte. Un taux atteint habituellement en 1 an...**

*« Être au plus près de nos locataires et leur offrir un accompagnement de qualité au quotidien est au cœur de notre mission. Avec ce nouvel extranet, nous franchissons une étape décisive dans la modernisation de notre relation client. Cette nouvelle plateforme numérique répond à un double objectif : améliorer la qualité de service et renforcer la proximité. Il ne s'agit en aucun cas d'un recul de l'humain au profit du numérique. Bien au contraire ! Cet outil a été pensé pour être au service de nos clients, pour faciliter les échanges entre nos équipes et nos locataires. Et ce, sur le terrain comme à distance. »*

**Bertrand Serp**, Président de Toulouse Métropole Habitat



**Après le lancement fin 2024 du nouveau site web, ce nouvel extranet marque l'aboutissement de la refonte complète des outils web de Toulouse Métropole Habitat, désormais plus modernes, accessibles et ergonomiques.**

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.

La plateforme concentre également 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.).

## EN CHIFFRES

**36%** des locataires ont activé leur compte extranet depuis sa création  
**1040** demandes ont été transmises en avril par le biais de cet outil soit **3** fois plus qu'à sa création  
**92%** de ces demandes sont traités en moins de 10 jours.

#### À PROPOS DE TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

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

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

Toulouse Métropole Habitat 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.

Après avoir été certifié ISO 9001 en 2015, le bailleur poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.

D'ici 2026, le parc de Toulouse Métropole Habitat représentera 20 000 logements, dont 80 % seront neufs ou réhabilités.

[www.toulouse-metropole-habitat.fr](http://www.toulouse-metropole-habitat.fr)



#### CONTACTS PRESSE

**Karine CLAUZADE**

**Emmanuelle GEORGES**

**Céline NÉGRIER**

07 86 81 55 79

06 45 64 01 27

Responsable Communication externe Toulouse Métropole Habitat

06 30 91 94 28

[k.clauzade@touspublics.com](mailto:k.clauzade@touspublics.com)

[e.georges@touspublics.com](mailto:e.georges@touspublics.com)

[c.negrier@tm-habitat.fr](mailto:c.negrier@tm-habitat.fr)