



# NOS ENGAGEMENTS

VOUS ÊTES LOCATAIRE?



## LES ÉQUIPES DE TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

sont là pour votre confort et votre sécurité.



### TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

facilite votre emménagement et agit pour votre confort et votre sécurité.

#### NOUS NOUS ENGAGEONS À:

- Mettre à votre disposition un logement de qualité et adapté à votre situation,
- Contrôler le bon fonctionnement des équipements avant votre arrivée,
- Vous aider dans la maîtrise de vos dépenses d'énergie par la fourniture d'ampoules basse consommation dans toutes les pièces de vie et/ou des équipements hydro-économes,
- Vous accompagner dès votre entrée dans les lieux par un Gestionnaire Clientèles et Territoires dédié à votre résidence. Il réalisera avec vous un état des lieux, rapide et efficace grâce à son équipement numérique.



### TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

est soucieux du bon déroulement de votre location.

#### NOUS NOUS ENGAGEONS À:

- Mettre à disposition les documents nécessaires à la bonne appropriation de votre logement,
- Mettre à disposition un numéro unique avec des interlocuteurs spécialisées pour répondre à toutes vos demandes : 05 81 313 313,
- Prendre en compte, suivre et vous informer des actions menées suite à vos sollicitations.



### TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

maîtrise la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence.

#### NOUS NOUS ENGAGEONS À:

- Intervenir dès votre demande d'intervention selon les degrés d'urgence:
  - sans délais, (y compris en dehors de nos heures d'ouverture) si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
  - sous 3 jours ouvrés en cas d'anomalies importantes,
  - sous 10 jours ouvrés pour les interventions techniques courantes et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien,
- Ne pas annuler les interventions techniques le jour même (sauf en cas de force majeure) et vous prévenir en cas de retard,

- Être joignable 7j/7 et 24h/24,
- Proposer un contrat multiservices : pour votre tranquillité et sécurité, nous intervenons sur les réparations locatives à votre place.



### TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT,

évalue les interventions effectuées dans votre logement et votre résidence.

#### NOUS NOUS ENGAGEONS À:

- Contrôler que nos prestataires laissent les chantiers propres après la réalisation des travaux dans le logement ou dans la résidence et agir auprès d'eux en cas de défaillance,
- Vous informer du planning de nettoyage par nos prestataires par voie d'affichage,
- Vous informer, au moins 8 jours avant des travaux programmés, leur date, leur nature et leur durée.



### TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

vous accompagne dans votre parcours résidentiel.

#### NOUS NOUS ENGAGEONS À:

- Accuser réception de votre demande de mutation écrite et vous informer de son caractère prioritaire ou non au regard de nos procédures,
- Vous proposer, pour un départ programmé, une visite conseil afin de vous informer de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état,
- Vous rendre acteur de votre parcours résidentiel en vous proposant de vous inscrire à notre service innovant de « Bourse d'échange aux logements »,
- Proposer des logements à la vente, dans le neuf et l'ancien si vous souhaitez devenir propriétaire.



### TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

soucieux de faciliter le bien vivre ensemble.

#### NOUS NOUS ENGAGEONS À:

- Vous accompagner dans la création de lien social au travers de projets comme par exemple : l'aménagement d'espaces verts, jardins partagés, d'agriculture urbaine...
- Investir chaque année dans un programme de rénovation et d'amélioration de l'habitat pour améliorer la qualité de vie,
- Construire dans des secteurs proches des transports en commun et services de proximité.

Numéro utile

UN SEUL NUMÉRO  
POUR JOINDRE TOUS NOS SERVICES :



 05 81 313 313

En cas de problème technique grave et urgent,  
une astreinte vous répond

24h/24, 7j/7

Votre interlocuteur à Toulouse Métropole Habitat :  
votre Gestionnaire Clientèles et Territoires

POUR TOUS VOS COURRIERS  
UNE SEULE ADRESSE :

**Toulouse Métropole Habitat**

7 rue de Sébastopol  
31000 Toulouse

Accueil du lundi au vendredi  
de 8h30 à 11h45 et de 13h30 à 16h  
[www.toulouse-metropole-habitat.fr](http://www.toulouse-metropole-habitat.fr)

