

Communiqué de presse

**INAUGURATION DE LA REGIE D'INTERVENTION ET DE MAINTENANCE
DE
TOULOUSE METROPOLE HABITAT**

La régie d'intervention et de maintenance de Toulouse Métropole Habitat, située au 8 avenue Lardenne a été inaugurée, le 7 septembre 2018 par la représentante de Mr le Maire de Toulouse, maire du quartier, Mme Marti et par le Président de Toulouse Métropole Habitat, Mr Franck Biasoto.

Ce sont une trentaine de collaborateurs de TMH qui s'installent dans ce nouveau bâtiment, à la Cépière et, dont les missions premières sont d'entretenir le parc immobilier et de répondre aux attentes des locataires de Toulouse Métropole Habitat.



Ces nouveaux locaux, pour la régie d'intervention et de maintenance témoignent de la volonté de Toulouse Métropole Habitat d'offrir à ses collaborateurs un environnement de travail de qualité.

Ils ont été conçus avec les objectifs suivants :

- ◇ Développer la qualité de vie et de travail (convivialité, dynamisme, qualité,...)
- ◇ Optimiser la performance des équipes (développer le sentiment d'appartenance et l'esprit d'équipe, fédérer les équipes, créer un esprit de travail dynamique et volontaire),
- ◇ Développer l'attractivité de Toulouse Métropole Habitat (vitrine de l'office métropolitain, moderniser son image).

Ce sont 500 m2 d'espace de travail destinés à des locaux administratifs, vestiaires, salle de réunion, magasin de pièces détachées et garage.

Cet outil exceptionnel réunira administratifs et personnel spécialisé dans les corps d'état menuiserie, plomberie et électricité, en relation directe avec les locataires de Toulouse Métropole Habitat.

Ce bâtiment, doté de nouveaux outils écologiques permettant de réduire les consommations, d'améliorer l'efficacité énergétique, est le symbole du savoir-faire de Toulouse Métropole Habitat dans le domaine de la construction durable.

Les performances du bâtiment seront suivies et évaluées pour servir de référence et de vitrine pour d'autres réalisations de Toulouse Métropole Habitat.

Cette réalisation, confiée au cabinet toulousain Bellouard, Montlaur et Balducci, a été l'occasion de mener une opération environnementale exemplaire, tant au niveau de la conception du bâtiment, du déroulement du chantier et de l'usage du bâtiment en mettant en œuvre des matériaux et des solutions innovantes et écologiques :

- *Isolation du bâtiment* (murs, toit, sol) pour une consommation basse en énergie : utilisation de techniques et matériaux nouveaux empêchant la formation de ponts thermiques et d'apporter de l'inertie tant pour le froid, l'hiver, que pour le confort thermique d'été.
- *Installation d'un système géothermique* de chauffage et de rafraîchissement du bâtiment : 3 puits descendant jusqu'à 120m dans le sol pour exploiter la température constante du sol qui avoisine les 12 ° en moyenne permettront de récupérer les calories pour chauffer le bâtiment en hiver et, en été, les « frigories » rafraîchiront le bâtiment, par un plancher chauffant/rafraîchissant dans la partie administrative.
- *Installation de panneaux photovoltaïques sur le toit et sur les aires de stationnement* pour produire de l'énergie en auto-consommation. Le surplus de production d'énergie sera utilisé pour recharger les véhicules électriques, les équipements électriques, les éclairages externes.

Au global les locaux sont un bâtiment « passif » dont l'objectif est d'avoisiner des consommations d'énergie proches de 15 KW/an/m²

Depuis 4 ans, la régie d'intervention et de maintenance s'est développée, structurée pour répondre aux objectifs suivants :

- Assurer aux clients un patrimoine bien entretenu quelque soient la résidence et le territoire,
- Améliorer le service et l'écoute apportée aux locataires,
- Répondre à ses besoins de manière efficace et réactive.

Les activités de la régie concernent :

- Des interventions dans le cadre d'entretien courant en parties communes et privatives des résidences,
- Des états des lieux,
- Mais aussi des opérations ponctuelles à la demande des agences.

La régie d'intervention et de maintenance, à l'écoute des besoins des locataires, intégrée à l'astreinte, intervient 24h/24, 365 jours /an.

La régie d'intervention et de maintenance s'inscrit dans une chaîne de service mise en place par Toulouse Métropole Habitat dans le but de satisfaire au mieux les besoins et les attentes des locataires.

Les autres services proposés aux locataires :

- Le Pass, mis en place en 2012 est un numéro de téléphone non surtaxé.

Il est le point d'entrée unique de Toulouse Métropole Habitat pour les locataires mais également pour les propriétaires des résidences pour lesquelles le bailleur assure le rôle de syndic.

Il fait également office de standard pour l'ensemble des services de Toulouse Métropole Habitat C'est ce service qui assure en direct la prise de rendez-vous avec le locataire pour les équipes de la régie lorsque le diagnostic technique le permet.

- ⊖ Le Multi-services

Pour les locataires qui le souhaitent Toulouse Métropole Habitat propose une prestation qui permet d'améliorer la qualité de service rendu et apporter plus de confort et de sécurité.

Il s'agit d'un contrat tout corps d'état, au prix actuel de 9.96 euros TTC par mois. Il comprend une visite annuelle, des dépannages lors de demandes ponctuelles sur des équipements à la charge du locataire et la vérification technique du logement au départ du locataire .

Quelques chiffres

La régie en 2017: 30 339 heures de travail sur le terrain au contact des locataires

Un chiffre d'affaire cumulé: régie + multi services de 3 250 000 euros en 2017.

Le Multi- services en 2017 : 11 949 contrats multiservices signés Vs 11 768 en 2016 (augmentation du nombre de contrats, ce qui démontre une très grande satisfaction des locataires, des services proposés, par ces contrats).

Le taux de pénétration du Multi-services = 12 402 / 14 707 (les locataires éligibles) soit 84% à fin juillet 2018.

L'inauguration de la Régie marque une première étape du renouveau du quartier Cépière pour les locataires et les riverains.

Le projet de renouvellement urbain du quartier de la Cépière a fait l'objet de réunions de concertation avec les habitants dans le cadre de comités de quartiers mis en place par Toulouse Métropole Habitat et la collectivité.

La réalisation du projet global de rénovation urbaine sur l'ensemble de la Cépière s'étalera sur 8 à 10 ans.

A l'origine, les logements existants sur la cité Cépière ont été construits pour les ouvriers de la Cartoucherie dans les années 1930-1940. Il s'agit de 130 maisons jumelées, sur un territoire de 10 ha environ. Les maisons sont restées en l'état depuis et sont devenues insalubres.

Les logements sont démolis en plusieurs phases en fonction de la libération des logements par les occupants et de leur relogement.

A ce jour, 12 logements ont été démolis et sont en cours de reconstruction avec une livraison de quelques logements en mars 2019.

Les autres actions de Toulouse Métropole Habitat en cours :

- cession d'une partie d'un terrain de Toulouse Métropole Habitat dans les hauts de la Cépière pour l'implantation d'un LIDL – démarrage des travaux au cours du 1^{ier} semestre 2019,
- construction de l'ARSEA derrière la régie, par Toulouse Métropole Habitat, pour un accueil de jour d'une vingtaine de jeunes en difficultés pour un accompagnement dans leur parcours scolaire,
- forte volonté de la part de Toulouse Métropole Habitat de mener à bien un projet dans l'esprit de l'existant, celui d'une cité-jardin. Pour cela des études sont menées sur l'aménagement des rues et du quartier entre 2018/2019.

La conception et réalisation du bâtiment accueillant le service de la régie de Toulouse Métropole Habitat représentent les prémices de changements dans les projets de construction, orientés vers la durabilité, proposés par le bailleur social. L'implantation de cet espace de travail à la Cépière, porte le projet ambitieux de réhabilitation du quartier par Toulouse Métropole Habitat, bras armée de Toulouse Métropole. Restauration du cadre de vie pour les habitants, amélioration du fonctionnement du quartier, diversification des fonctions avec implantation d'activités font partie des objectifs de ce projet.

TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

L'Office gère 17 500 logements soit 30% du parc social de l'agglomération toulousaine. Créé en 1921, l'organisme emploie 436 personnes réparties en un siège social, 4 agences territoriales et un service location dédié à l'accueil des demandeurs de logements. Office Public de l'Habitat de la Métropole toulousaine, Toulouse Métropole Habitat va livrer 800 logements en 2018 et s'est fixé l'objectif de 130 ventes dans l'ancien. Après avoir été certifié ISO 9001 en 2015 et Habitat Senior Services en 2017, le bailleur poursuit sa démarche qualité. Il s'agit ici d'une importante démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.

www.toulouse-metropole-habitat.fr



Contact presse : Toulouse Métropole Habitat – communication.externe@tm-habitat.fr – 05 81 313 313