

Le Contrat Entretien Multi-Services de Toulouse Métropole Habitat : 22 artisans-salariés au service de ses locataires.

Un service innovant pour plus de performance et une meilleure qualité de service.

Toulouse Métropole Habitat propose à ses locataires un contrat pour leur garantir confort et sécurité. Mais rares sont les bailleurs sociaux à proposer ce type de services avec une régie internalisée.

LE CONTRAT ENTRETIEN MULTI-SERVICES, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Dans un logement, comment différencier les réparations à la charge du locataire et celles à la charge du bailleur ? C'est une question que 12 731 locataires de Toulouse Métropole Habitat ne se posent plus.

Crée en 2012, en partenariat avec les associations de locataires, Toulouse Métropole Habitat a choisi de proposer à ses locataires le Contrat Entretien Multi-Services leur permettant de bénéficier d'une visite annuelle d'entretien et d'être dépannés ponctuellement en cas de besoin (fuite d'eau, dysfonctionnement).

Tout ce qui est normalement à la charge du locataire est compris dans ce contrat.

Pour une qualité de service optimale, **Toulouse Métropole Habitat est un précurseur** en proposant ce service à l'ensemble des locataires du parc, vivant dans un logement de plus de 2 ans, avec une régie d'ouvriers internalisée. Cette régie internalisée est composée de **22 salariés** (plombiers, électricien, menuisiers) assurant ce service.



Un locataire témoigne

« Le Contrat Entretien Multi-Services permet aux locataires adhérents d'assurer l'entretien courant des équipements de leur logement sur une base forfaitaire compétitive. C'est une économie appréciable compte tenu du coût des réparations locatives qui sont normalement à leur charge. »
Jean-Claude TAPIN, locataire.

CHIFFRES CLÉS

- **12 731** locataires ont adhéré en mai 2019 sur 15 889 logements possibles
- **80%** des locataires éligibles ont souscrit à cette prestation au 31 mai 2019.
- **6 987** dépannages en 2018
- **0,36%** de résiliation en décembre 2018
- **10,91 € TTC** par mois

En comparaison, la seule intervention d'un plombier pour débouchage d'une canalisation dont le locataire est responsable, s'élève, en moyenne, à 130 euros.



TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT

L'Office gère 17875 logements soit 30% du parc social de l'agglomération toulousaine. Créé en 1921, l'organisme emploie 431 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 a livré 811 logements en 2018 et en a vendu 133 dans l'ancien. Après avoir été certifié ISO 9001 en 2015 et Habitat Senior Services en 2017, le bailleur poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.

www.toulouse-metropole-habitat.fr

