

**Robinet qui fuit, serrure grippée, fenêtre qui ferme mal...  
La régie multi-services mise en place par Toulouse Métropole Habitat  
rencontre un vif succès**

**L'entretien d'un bien - que l'on soit locataire ou propriétaire - est toujours source de tracas. Les petits problèmes du quotidien peuvent vite devenir complexes dès qu'il s'agit de trouver un prestataire pour intervenir rapidement.**

**Pour rendre la vie de ses résidents plus facile, Toulouse Métropole Habitat est un des rares bailleurs sociaux en France à proposer les services d'une équipe d'artisans, organisés en régie, pour un prix défiant toute concurrence.**

**La qualité du service rendu au locataire est une priorité pour Toulouse Métropole Habitat. Parmi ses services clients, l'un d'entre eux rencontre depuis sa création un grand succès. Il se base sur un Contrat d'Entretien Multi-services, proposé à tous et sur l'intervention d'une équipe de techniciens(iennes) très polyvalents.**

**Intervention rapide et durabilité des équipements**

Cet abonnement proposé à un prix très attractif (10,91€/mois) permet notamment de bénéficier annuellement d'une visite d'entretien de son logement. Cette visite, effectuée par l'un des techniciens de Toulouse Métropole Habitat, permet de contrôler les installations, réparer et, si nécessaire, remplacer un équipement défectueux dans le cadre de son usage normal d'utilisation. Les avantages de ce service résident dans la rapidité d'intervention et dans la prise en charge intégrale des pannes, sans surcoût (pièces et main d'œuvre) sur des équipements qui normalement sont à la charge du locataire.

*« Ce type de service présente un double avantage. Le premier est que pour 130,92 € par an, nos résidents sont assurés de trouver une réponse et un ouvrier qualifié pour résoudre toutes les petites problématiques du quotidien, sans frais additionnels. Le second avantage, qui n'est pas neutre, est qu'un tel dispositif permet de conserver les logements en bon état. »* explique Bertrand Serp, Président de Toulouse Métropole Habitat.

Au 31 décembre 2023, ce sont 74 % des locataires de Toulouse Métropole Habitat (dont les logements sont éligibles) qui ont souscrit au Contrat d'Entretien Multi-services, soit 12 083 contrats souscrits. L'objectif en 2024 est d'accroître d'au moins 10 % le nombre de locataires adhérents, d'autant que l'équipe de la régie s'est professionnalisée, développée et même féminisée.

### Des abonnés convaincus témoignent

« Je suis ravie, car chaque fois que j'appelle pour une intervention, les personnes que j'ai au téléphone prennent tout de suite ma demande en considération. Et quant aux personnels techniques, je dis bravo. » Geneviève

« Interlocuteur au téléphone courtois et très professionnel ; intervenant pour effectuer la réparation très ponctuel, courtois et très compétent. Je suis ravi d'avoir pris l'abonnement mensuel ; je trouve que c'est un service formidable ». Guillaume

### Des techniciens dédiés au Contrat d'Entretien Multi-services

Depuis la création du Contrat d'Entretien Multi-services de Toulouse Métropole Habitat en 2013, ce sont 113 000 interventions qui ont été assurées par ses techniciens.



*L'équipe des Techniciens du Contrat d'Entretien Multi-services de Toulouse Métropole Habitat*

Les équipes dédiées au Contrat d'Entretien Multi-services sont constituées actuellement de 14 ouvriers(ères) au total, répartis sur deux antennes pour couvrir leurs zones d'intervention. Ils gèrent l'entretien courant des logements de Toulouse Métropole Habitat :

#### **C = confiance**

L'entretien du logement et les dépannages sont confiés à l'équipe d'ouvriers de Toulouse Métropole Habitat.

#### **E = économie**

La cotisation mensuelle coûte 10 fois moins cher que l'intervention d'urgence d'un plombier.

#### **M = malin**

Les équipements du logement sont contrôlés une fois par an, et si besoin, ils sont remplacés ou dépannés en cas de dysfonctionnement.

#### **S = sécurité**

Les interventions des Techniciens limitent les risques d'accidents domestiques.

*« La mise en place de nouveaux outils informatiques a fluidifié les interventions des ouvriers et a automatisé le renouvellement du matériel. Ces nouveaux modes d'organisation induisent gain de temps et réactivité renforcée. Les techniciens ont maintenant une vision globale des interventions programmées. Avec ces outils accessibles directement sur leurs tablettes, ils ont gagné en autonomie. »* Raymond, Responsable de l'antenne de Lardenne

En 2023, les techniciens du Contrat d'Entretien Multi-services ont réalisé 13 300 rendez-vous de dépannages et de visites annuelles de contrôle des installations.

### **Le PASS pour prendre rendez-vous**

Créé en 2011, Le PASS est le centre d'appels de Toulouse Métropole Habitat.

Pour prendre rendez-vous pour une intervention technique ou pour une visite de contrôle annuelle avec les ouvriers du Contrat d'Entretien Multi-services, le PASS est joignable de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi, au 05 81 313 313.

En 2023, ce service généré 12 818 prises de rendez-vous dans le cadre du Contrat d'Entretien Multi-services.

En effet, c'est le service du PASS qui permet de programmer si nécessaire un rendez-vous avec un ouvrier de la régie d'intervention et de maintenance. Les conseillers du PASS savent également apporter des réponses techniques et rassurent si besoin, le tout de façon individualisée.

*« Qu'il s'agisse d'une panne d'ascenseur, d'une porte de garage bloquée ou d'une difficulté particulière rencontrée par un résident, l'objectif est de répondre et de ne laisser personne sans soutien »* explique la Responsable du service.

### **Chiffres clés**

- ⚡ 113 000 interventions** des Techniciens du CEM de Toulouse Métropole Habitat **depuis sa création en 2013**
- ⚡ 16 312 logements** éligibles au Contrat d'Entretien Multi-services (logements de plus de deux ans)
- ⚡ 13 300 rendez-vous réalisés** par les équipes du Contrat d'Entretien Multi-services en 2023 : dépannages et visites annuelles de contrôle des installations
- ⚡ 10,91 € TTC** par mois, soit 130,92 € TTC par an
- ⚡ Le PASS, un service d'assistance technique joignable en continu de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi, au 05 81 313 313**

**TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT** - Créé en 1921, Toulouse Métropole Habitat gère 31 716 lots, dont 18 968 logements, soit 30 % du parc social de l'agglomération toulousaine. L'Office public HLM emploie 387 personnes, réparties sur 1 siège social, 2 agences territoriales et 34 pôles de proximité. Avec sa propre régie d'ouvriers, Toulouse Métropole Habitat propose un service d'interventions techniques rapide et professionnelle, ainsi qu'une astreinte 24h/24 et 7j/7.

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 :**

- ⚡ Laurence Got Villier, LGV Com : 06 78 21 54 30 - [lgotvillier@denbora.fr](mailto:lgotvillier@denbora.fr)
- ⚡ Céline Négrier, Responsable Communication externe Toulouse Métropole Habitat : [communication.externe@tm-habitat.fr](mailto:communication.externe@tm-habitat.fr)