



Le Logement solidaire  
[www.habitat25.fr](http://www.habitat25.fr)

## Accord Collectif Contrat multiservices

### Sommaire

Signataires.....	2
Préambule.....	2
Article 1 : Objet de l'accord.....	2
Article 2 : Champ géographique d'application de l'accord.....	3
Article 3 : Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord.....	3
Article 4 : Renouvellement de l'accord collectif.....	4
Article 5 : Modalités générales d'organisation et de fonctionnement.....	4
Article 6 : Contenu des prestations.....	5
Article 7 : Tarification des prestations et actualisation.....	6
Article 8 : Obligations et responsabilités du locataire.....	6
Article 9 : Obligations et responsabilités du bailleur.....	6
Article 10 : Information des locataires.....	7
Article 11 : Opposabilité, dénonciation, révision.....	7

## Signataires

L'accord collectif est conclu entre :

Habitat 25, Office Public de l'Habitat du Doubs, dont le siège social est situé 5, rue Louis Loucheur, à Besançon,  
représenté par son Directeur Général par intérim, Laurent GAUNARD

d'une part,

et les Associations de locataires affiliées à une organisation siégeant au Conseil National de Concertation Locative, et représentées par :

- pour la CLCV, Monsieur Robert LAZERT, Président de l'Union Départementale,
- pour la CSF, Madame Catherine CONAT, Présidente de l'Union Départementale,
- pour la CNL, Monsieur Georges PAGNONCELLI, Président de la Fédération Régionale Nord Franche-Comté,

d'autre part.

## Préambule

En signant le contrat de location, le locataire s'engage à maintenir son logement en bon état tout au long de la location et à le restituer ainsi à son départ. Il assure l'entretien courant de son logement et de ses équipements et, tôt ou tard, des réparations sont nécessaires.

En cas de sollicitation d'un dépannage, toute intervention d'un technicien (plombier, électricien, menuisier etc.) coûte cher au locataire. Ce coût en dissuade certains de faire appel aux professionnels compétents. Pour d'autres, recourir à une entreprise apparaît tout à la fois complexe et risqué. Par ailleurs, le locataire n'a pas nécessairement de compétences en bricolage, ou la santé suffisante pour effectuer lui-même les réparations. Ces réparations tardent, voire ne sont pas effectuées, les dégradations s'aggravent.

Au départ du locataire, on observe que la remise en état de certains équipements non entretenus restant à sa charge, accroît significativement la facture des réparations locatives.

De plus, le locataire a du mal à comprendre qu'il lui appartient de par la loi de réaliser certaines interventions techniques. Il est parfois difficile de déterminer si les travaux incombent au locataire ou au bailleur. Ceci génère de l'incompréhension, du mécontentement.

Conscients de ces difficultés, et soucieux d'améliorer la qualité de vie des locataires par un entretien plus régulier, donc plus performant, des équipements, les trois Associations de locataires que sont la CLCV, la CSF, la CNL et Habitat 25 ont mené un travail de concertation pendant plusieurs mois, en vue d'établir ensemble le cahier des charges servant de base à la mise en place d'un Contrat d'entretien multiservices.

### Article 1 : Objet de l'accord

Par le présent Accord Collectif, il est convenu de confier à un prestataire, désigné comme le Titulaire, la réalisation de réparations ayant le caractère de réparations locatives. Cela se traduit par la conclusion et mise en place d'un Contrat d'entretien multiservices, en contrepartie d'une participation forfaitaire mensuelle des locataires.

Le Contrat d'entretien multiservices porte, pour l'essentiel, sur des prestations juridiquement à la charge du locataire, au titre de son obligation de procéder à l'entretien courant du logement et aux menues réparations (celles définies par le décret du 26 août 1987 n°87-712).

Le Titulaire exécutera également certains travaux relevant de la responsabilité du bailleur, pour effectuer directement le remplacement des appareillages vétustes, qui ne remplissent plus leur fonction. Cette partie de la prestation restera à la charge d'Habitat 25.

Pour le locataire, le Contrat d'entretien multiservices améliore la maîtrise des coûts de réparations locatives, garantit des délais d'intervention, la sécurité et le bon fonctionnement des équipements, et des travaux effectués dans le respect des normes en vigueur.

Pour Habitat 25, ce Contrat valorise le patrimoine par une visite annuelle préventive, l'amélioration de l'entretien attendu, et contribue à l'augmentation de la satisfaction client.

En application des dispositions de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009, la mise en place d'un Contrat multiservices doit donner lieu à la signature préalable d'un accord collectif. Le projet d'accord a été présenté en réunion de concertation, le 28 février 2020 aux représentants des associations. L'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV), la Confédération Syndicale des Familles (CSF), la Confédération Nationale du Logement (CNL) ont donné un accord de principe à la mise en place d'un contrat multiservices. Le 25 juin 2020, le projet d'accord collectif a été soumis à l'approbation du Conseil d'Administration d'Habitat 25, qui l'a validé et autorise le Directeur Général à le signer.

## **Article 2 : Champ géographique d'application de l'accord**

Le présent Accord collectif est conclu pour l'ensemble des logements à usage d'habitation propriété d'Habitat 25 et en gestion directe. Il le lie à tous les locataires concernés. Il s'applique aux contrats de location en cours à la date de signature de l'Accord, et aux nouveaux baux qui seront conclus pendant la durée de l'Accord.

La portée de cet accord sera mentionnée dans le contrat de location, il sera de fait opposable à tous les nouveaux locataires.

Pour les logements neufs mis en service, la mise en place du Contrat d'entretien multiservices s'effectuera automatiquement onze mois après la date de mise en location (à la fin de la période de garantie de parfait achèvement).

## **Article 3 : Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord**

Le présent Accord est conclu pour une durée de trois années à partir de sa date de prise d'effet, et renouvelable ensuite deux fois par période d'une année.

Sa durée maximale est donc de cinq ans, période à l'issue de laquelle Habitat 25 s'engage à renégocier le Contrat d'entretien multiservices, afin d'optimiser son contenu et son coût.

Il pourra être modifié par avenant à la demande de plus de 50% des locataires qui s'exprimeraient dans ce sens, ou par une ou plusieurs Associations de locataires représentant plus de 25% des locataires, au regard du résultat de la dernière élection des représentants de locataires au Conseil d'Administration d'Habitat 25.

#### Article 4 : Renouvellement de l'accord collectif

L'Accord collectif est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle période de cinq ans, si le nouveau tarif n'est pas majoré de plus de 4% par rapport au dernier prix connu, à prestations équivalentes.

Dans le cas d'une augmentation supérieure à 4%, la nouvelle tarification sera notifiée à l'ensemble des locataires. Ces derniers auront la possibilité de s'y opposer dans les deux mois suivant la notification, par l'expression écrite de l'opposition de 50% d'entre eux. A défaut, la nouvelle tarification sera validée et l'accord collectif reconduit pour cinq ans.

#### Article 5 : Modalités générales d'organisation et de fonctionnement

La mise en œuvre du Contrat d'entretien multiservices s'effectuera sur la base :

- d'une visite annuelle de vérification programmée dans chaque logement, où les dysfonctionnements seront réglés de façon curative et préventive. Cette visite est destinée à maintenir les différentes installations et équipements en bon état de fonctionnement, et à contrôler leur stricte conformité avec les règles de sécurité applicables.

*La planification du rendez-vous de visite annuelle s'effectuera dans une plage horaire ne pouvant pas excéder deux heures.*

*L'exécution du Contrat d'entretien multiservices sera satisfaisante si le taux de visite annuelle est supérieur ou égal à 90%.*

- à la demande du locataire, d'un service de dépannage des dysfonctionnements auxquels il peut être confronté, des situations d'urgence ou de gênes importantes, dans la limite des corps de métier définis dans le présent accord.
- à la demande d'Habitat 25, d'une visite de contrôle de la conformité et du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements, et effectuer les remises en état et remplacements nécessaires avant chaque remise en location de logement.

Le service négocié par Habitat 25 auprès du Titulaire, garantit aux locataires un service à son écoute avec un accueil téléphonique professionnalisé et un interlocuteur joignable 7j/7 et 24h/24. Un seul numéro sera à composer quel que soit le problème dans le logement. Le numéro d'appel téléphonique sera un numéro exclusivement réservé à Habitat 25.

En cas de panne ou d'incident, le Titulaire respectera les délais d'intervention convenus contractuellement, pour intervenir au domicile du locataire :

- Le délai maximum est fixé à 48 heures pour les dépannages non urgents,
- Le délai maximum est fixé à 4 heures pour les situations d'urgence.

Seront considérées comme interventions urgentes :

- toutes interventions/événements en lien avec la sécurité des personnes et des biens ainsi que les événements mettant en péril la pérennité des ouvrages,
- absence totale de chauffage,
- fuite d'eau froide sanitaire importante,
- absence d'eau chaude sanitaire,
- coupure électrique générale du logement,
- vitrage cassé et tombé,
- porte de logements ne se fermant pas.

Les signataires de cet accord collectif, souhaitent la mise en place d'un Extranet, en tant que service complémentaire mis à disposition des locataires.

Des modalités de contrôle impliquant Habitat 25, le Titulaire, mais aussi le locataire lui-même, sont mises en œuvre dans le cadre du contrat. À l'issue de l'intervention dans le logement, le Titulaire adresse systématiquement par mail ou sms un questionnaire au locataire pour recueillir son niveau de satisfaction. Le bailleur reçoit instantanément le résultat de cette évaluation.

Dans le cas où les engagements ne seraient pas respectés par le Titulaire, des pénalités s'appliqueront. Celles-ci sont définies à l'article 7 du Cahier des Clauses Particulières du Contrat d'entretien multiservices.

## **Article 6 : Contenu des prestations**

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, le Titulaire désigné interviendra dans les différents corps de métier listés ci-après et pour l'ensemble des prestations décrites.

L'objet du marché est de faire réaliser par le Titulaire, pour le compte d'Habitat 25 et au profit des locataires, des prestations de type "multiservices" avec remplacements d'éléments défectueux, si nécessaire.

Les prestations qui sont à exécuter dans les logements, vides ou occupés, concernent la maintenance des équipements suivants :

### Entretien multiservices de base

- Plomberie sanitaire,
- Electricité (alimentation générale,...),
- Serrurerie-quincaillerie,
- Menuiserie, volets roulants,
- Robinetterie à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, pour respecter les engagements pris par Habitat 25 vis-à-vis des titulaires actuels des contrats,
- Variante : ventilation mécanique contrôlée (VMC).

Le marché comprend des prestations P3 de Gros Entretien, donc à charge d'Habitat 25.

Le Gros Entretien P3 est l'obligation pour le Titulaire de réparer ou de remplacer à **l'identique ou à fonction identique** tout matériel déficient ou vétuste compris dans les limites d'exploitation, quelle que soit l'origine de cette déficience (et même si le matériel en question n'est plus fabriqué), de façon à maintenir l'installation en bon état de fonctionnement continu.

Il comprend donc deux types d'interventions qui sont :

- les interventions urgentes, constituées principalement par les réparations ou remplacements, suite à un incident,
- les interventions non urgentes, préventives ou curatives, nécessaires au maintien ou à l'amélioration du fonctionnement du logement, dans le temps.

Le contenu détaillé des prestations est décrit dans l'annexe 2 du Cahier des Clauses Particulières du Contrat d'entretien multiservices.

## **Article 7 : Tarification des prestations et actualisation**

Les prestations relatives au Contrat d'entretien multiservices constituent des réparations locatives aux termes du décret du 26 août 1987. C'est parce que le Titulaire se substitue au locataire que les frais afférents sont récupérables auprès de ce dernier.

Au jour de la signature du présent Accord, le montant exact de la redevance prise en charge par le locataire n'est pas connu. Il dépend en effet de la consultation qui désignera le titulaire du Contrat d'entretien multiservices.

Toutefois, les parties signataires conviennent que :

- le coût forfaitaire de la prestation récupérable ne pourra excéder 9,00 € TTC par mois et par logement (valeur 2021). La prestation entretien de robinetterie ne sera facturée qu'à compter de la date de sa prise d'effet dans le contrat d'entretien multiservices, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Il n'y aura pas de double facturation de cette prestation au cours de l'année 2021, le coût forfaitaire de 9,00 € TTC, sera diminué du montant de la prestation robinetterie.
- dont 72% seront à la charge du locataire pendant toute la durée de l'Accord collectif, et 28% à la charge d'Habitat 25.

La part de la prestation prise en charge par le locataire figurera sur une ligne distincte de son avis d'échéance mensuel.

Cette participation forfaitaire sera révisée annuellement en fonction de l'évolution des différents indices prévus dans le marché de référence. Au-delà de cette révision annuelle, la participation forfaitaire ne fera l'objet d'aucune renégociation en cours de contrat.

## **Article 8 : Obligations et responsabilités du locataire**

Le locataire donnera au Titulaire l'accès à son logement, au moins une fois par an de sorte que celui-ci puisse procéder à la visite annuelle préventive programmée, et pour toutes visites de dépannage ou de mise en sécurité.

Toute absence du locataire, même justifiée, qui ne permettrait pas la réalisation des prestations, ne pourra soustraire ce dernier à l'obligation du paiement de la redevance mensuelle.

La mise en place du Contrat d'entretien multiservices n'exonère pas le locataire de sa responsabilité concernant :

- l'entretien courant de son logement et des équipements, au-delà des réparations couvertes par le Contrat,
- les pertes et dégradations nécessitant réparations qui surviendraient, sauf s'il apporte la preuve qu'il n'a aucune part dans la réalisation du dommage.

## **Article 9 : Obligations et responsabilités du bailleur**

Dans le cadre d'une démarche de transparence, Habitat 25 et les Associations de locataires signataires poursuivront le travail en commun pour suivre, évaluer et réajuster la prestation offerte dans le cadre du Contrat d'entretien multiservices.

Habitat 25 s'engage à :

- programmer trois rencontres annuelles Associations de locataires / Entreprise titulaire / Habitat 25 pendant les deux premières années d'exécution du Contrat,
- organiser une rencontre annuelle de suivi de l'Accord, réunissant Associations de locataires, Entreprise titulaire et Habitat 25 au cours des années suivantes,
- dresser un bilan annuel d'activité, qui sera présenté aux Associations de locataires au cours des Conseils Départementaux de Concertation Locative.

Par ailleurs, Habitat 25 déploiera des moyens afin de suivre et contrôler dans de bonnes conditions la qualité de la prestation offerte. Cela se traduit par :

- le pilotage général du Contrat d'entretien multiservices dans le cadre d'un emploi à mi-temps,
- la désignation d'un référent « multiservices » dans chaque agence, pour suivre et contrôler la prestation réalisée dans les différents territoires.

Habitat 25 installera une relation proactive et positive avec le Titulaire, cherchant à engager ce dernier dans une démarche de qualité de service rendu au locataire. Le Contrat d'entretien multiservices intègrera un dispositif de pénalités, applicables en cas de difficultés du Titulaire à respecter les engagements du Contrat.

La qualité de la prestation sera toujours questionnée auprès du locataire, à travers le dispositif de mesure évoqué à l'article 5. Une satisfaction insuffisante des locataires appellera nécessairement un ajustement du dispositif.

#### **Article 10 : Information des locataires**

Habitat 25 adressera une information à l'ensemble des locataires concernés, immédiatement après la signature de l'Accord collectif. Cette information notifiera l'existence du nouvel Accord, et précisera les changements qu'il signifie (service offert, tarification). S'agissant d'un nouveau dispositif, la documentation fournie aura un caractère pédagogique.

Dans le cadre de leurs missions, les Associations de locataires signataires contribueront également à cette démarche d'information.

#### **Article 11 : Opposabilité, dénonciation, révision**

Le présent accord est passé en vertu de l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 modifiée par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009. A ce titre, les Associations signataires étant affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, la négociation s'est déroulée avec elles seules.

Conformément à la Loi, l'Accord sera toutefois notifié à l'ensemble des locataires d'Habitat 25. Ces derniers auront la possibilité de le dénoncer dans les deux mois suivant la notification, par l'expression écrite de l'opposition de 50% d'entre eux. A défaut, il aura valeur obligatoire pour tous.

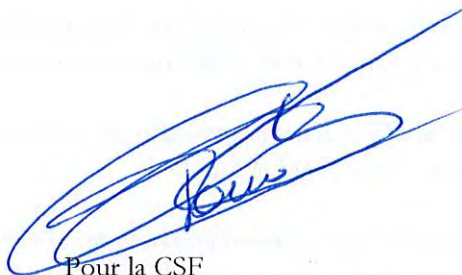
Si l'une des Associations signataires souhaite se retirer du dispositif établi par l'Accord, elle le fera savoir par lettre recommandée adressée aux autres parties, en respectant un préavis de trois mois avant la date anniversaire du contrat. Ce retrait n'aura pas de conséquence immédiate sur l'application de l'Accord à l'ensemble des locataires d'Habitat 25. Toutefois, si une ou plusieurs Associations souhaitent se retirer de l'Accord, représentant plus de 25% des voix obtenues lors de la dernière élection des représentants de locataires au Conseil d'Administration d'Habitat 25, une consultation de l'ensemble des locataires sera organisée. L'Accord cessera de produire effet si au moins 50 % des locataires en expriment le souhait par écrit dans un délai de deux mois à compter de l'information qui leur est faite.

Toute proposition de modification de l'Accord, émanant de l'une ou l'autre des parties, fera l'objet de négociations menées avec l'ensemble des signataires, et de la formalisation d'un avenant pour lui donner sa pleine applicabilité.

Fait à Besançon le 07/07/2020



Pour la CLCV  
M. Robert LAZERT



Pour la CSF  
Mme Catherine CONAT



Pour la CNL  
M. Georges PAGNONCELLI



Pour Habitat 25  
M. Laurent GAUNARD