



**Accord collectif portant sur la mise en place
d'un contrat multi-services sur le patrimoine de
SILOGE**

1 500 PS

Entre :

La **SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU LOGEMENT DE L'EURE - S.A. HLM**, par abréviation **SILOGE**,
6 bis boulevard Chambaudoïn à EVREUX (27000), représentée par sa Directrice Générale,
Peggy ABERT.

Et :

La **SECTION DÉPARTEMENTALE de l'EURE, de la CONFÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT (C.N.L.)**, 25 rue Romain Rolland à EVREUX (27000), représentée par Monsieur Serges PREUX, Madame Sylvie ANDREOLETTI, Monsieur Pascal DEBRUILLE, représentants locataires SILOGE élus,

Les parties ont convenu et arrêté ce qui suit :

es F DV P.S

SOMMAIRE

Article 1 : Objet de l'accord	4
Article 2 : Champ géographique d'application de l'accord	5
Article 3 : Modalités générales d'organisation et de fonctionnement	5
Article 4 : contenu des prestations	6
Article 5 : Tarification des prestations et actualisation	8
Article 6 : Obligations et responsabilités du locataire	8
Article 7 : Obligations et responsabilités du bailleur	9
Article 8 : Information des locataires	9
Article 9 : opposabilité-durée-dénonciation-révision.	9



PRÉAMBULE

Conformément aux articles 42 et suivants de la n°86-1290 loi du 23 décembre 1986 modifiée, le bailleur peut conclure avec les représentants des associations de locataires présentes dans son patrimoine, affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation œuvrant dans le domaine du logement, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10% des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentant les locataires, des accords portant notamment sur les loyers, les suppléments de loyers pour les organismes d'habitation à loyer modéré, la maîtrise de l'évolution des charges récupérables, la grille de vétusté, l'amélioration et l'entretien des logements et des parties communes, les locaux résidentiels à usage commun.

Face à la paupérisation croissante des locataires, aux difficultés rencontrées pour assurer les réparations locatives qui leur incombent pendant la durée du bail, à la nécessité d'accompagner les seniors et de faciliter leur maintien à domicile, et d'accroître la qualité de services, le bailleur et ses représentant locataires élus, ont décidé de se rapprocher pour élaborer un accord portant sur la mise en place d'un contrat multi-services avec prise d'effet à compter du 1^{er} janvier 2024.

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 la 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 du bailleur.

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 le bailleur, 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 26 janvier 2023 et en réunion dédiée à cette thématique le 20 mars 2023, aux

(Handwritten signatures)

représentants des associations, lesquels ont donné leur accord de principe. Le projet d'accord collectif a été soumis à l'approbation du Conseil d'Administration du bailleur, qui l'a validé et a autorisé la Directrice Générale 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 du bailleur 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.

Le présent protocole sera annexé aux contrats de location et opposable à tous les nouveaux locataires.

Pour les logements neufs mis en service à partir du 1er janvier 2024, la mise en place du Contrat d'entretien multiservices s'effectuera dès la mise en habitation.

Article 3 : 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.
- D'autant d'interventions que nécessaire 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 du bailleur, 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 le bailleur 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 facturé au prix d'un appel local.

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 8 heures pour les situations d'urgence,
- Le délai maximum est fixé à 48 heures pour les dépannages non urgents,
- Le délai maximum est fixé à 7 jours pour les interventions « de confort ».

Seront notamment 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,

DP P.S AS

- Fuite d'eau froide sanitaire importante,
- Absence d'eau chaude sanitaire produite par ballons électriques,
- Coupure électrique générale du logement,
- Vitrage cassé et tombé,
- Porte de logements ne se fermant pas ou bloquée en position fermée,
- Volet roulant bloqué ouvert dans un logement en RDC.

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

A l'issue de l'intervention pour dépannage dans le logement, une enquête de satisfaction sera systématiquement adressée au locataire.

Dans le cas où les engagements ne seraient pas respectés par le Titulaire, des pénalités s'appliqueront. Celles-ci sont définies dans le marché.

Article 4 : Contenu des prestations

L'objectif du contrat est de couvrir l'essentiel des réparations locatives au sens de la réglementation et des demandes d'intervention les plus fréquentes.

Plomberie - Sanitaire - Robinetterie

- Réparation de toute fuite d'eau sur les robinetteries d'arrêts (évier, lavabo, baignoire) et les vannes présentes dans les logements et parties communes
- Débouchage des équipements sanitaires bouchés : évier, lavabo, WC et baignoire
- Problème de fixation ou d'étanchéité des équipements sanitaires
- Entretien et remplacement si nécessaire des joints, mitigeurs, brise-jets, robinets, siphons, mécanismes de chasse d'eau, vidanges, bondes, flexibles de douches, douchettes et supports douchettes
- Détection et réparation des canalisations en cas de fuite d'eau, de mauvaise distribution ou d'évacuation
- Remplacement des robinetteries, des vidages, des siphons
- Mise en place d'équipements hydro-économiques

Electricité

- Recherche de défauts sur l'installation électrique
- Entretien et réparation des interrupteurs, prises, douilles...
- Contrôle du bon fonctionnement du combiné interphone et des radiateurs électriques avec signalement des équipements défectueux

(Handwritten signatures and initials)
P. S. D.

Menuiserie / serrurerie et occultation

- Entretien, réparation si nécessaire et mise en jeu des menuiseries (intérieures et extérieures) et occultations,
- Entretien de la quincaillerie (exemples : poignées, gonds, crémones, huisserie) et mécanismes,
- Contrôle et fixation des garde-corps,
- Entretien et fixation des meubles sous évier, des tabliers de baignoires et trappes d'accès,
- Vérification, réglage, graissage et remplacement si nécessaire de la quincaillerie des volets (rail de guidage, espagnolette, butée, sangle, enrouleur, manivelle, axe),
- Vérification, graissage et réglage des menuiseries extérieures (porte palière, fenêtre, porte fenêtre) avec réfection si besoin des joints,
- Détalonnage des portes

Sont exclus les remplacements de stores de fenêtre de toit, volets, portes, portes de placard, volets et persiennes. Ces remplacements seront traités dans le cadre des commandes habituelles par le bailleur et à la charge de ce dernier (hors dégradations).

Chauffe-eau électrique

- Vérification / remplacement de la résistance
- Vérification / remplacement du contacteur jour / nuit
- Vérification / débouchage de l'évacuation du chauffe-eau
- Vérification / remplacement du groupe de sécurité

Sont exclus les remplacements d'appareils complets et les détartrages. Ces prestations seront traitées dans le cadre des commandes habituelles par le bailleur et à la charge de ce dernier (hors dégradations).

Détecteur de fumée

- Contrôle du bon fonctionnement des détecteurs de fumée, et remplacement si besoin
- Renouvellement des DAAF à l'issue de la 1ère année du marché

Distribution intérieure de Gaz

- Remplacement des ROAI si nécessaire
- Flexible de branchement gaz

Est exclu l'entretien des chaudières.

VMC

- Vérification du bon fonctionnement
- Nettoyage des bouches VMC

Est exclu l'entretien des caissons VMC et des gaines.

J. G. P.S. AS

Remarques :

- La mise en place du contrat multi-services implique la résiliation des contrats d'entretien en cours qui viennent en doublon, notamment le contrat d'entretien robinetterie et des ballons ECS.
- Les prestations relatives aux installations gaz (chaudières, chauffe-bains, ballons thermodynamiques...) et aux installations de VMC ont été exclues du périmètre du contrat multiservices, car elles nécessitent des compétences particulières et spécifiques pour lesquelles il est préférable de maintenir des contrats indépendants.
- Les prestations de remplacement de matériels vétustes (hors dégradations) et de prestations ne relevant pas des réparations locatives demeurent à la charge du bailleur.

Article 5 : 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 2023).

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.

Si la révision annuelle excède 10%, le bailleur aura la faculté de résilier le contrat en cours et de rechercher un nouveau prestataire.

Article 6 : 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 provision mensuelle correspondante.

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, volontaires ou involontaires.

M *VP* *P.S* *AS*

Article 7 : Obligations et responsabilités du bailleur

Dans le cadre d'une démarche de transparence, Le bailleur 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.

Le bailleur s'engage à dresser un bilan annuel d'activité, qui sera présenté aux Associations de locataires au cours des Conseils de Concertation Locative.

Par ailleurs, Le bailleur déploiera des moyens afin de suivre et contrôler dans de bonnes conditions la qualité de la prestation offerte. Cela se traduit par la réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Le bailleur 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 intégrera un dispositif de pénalités, applicables en cas de non-respect des engagements du Contrat par le Titulaire.

La qualité de la prestation sera toujours questionnée auprès du locataire, à travers le dispositif de mesure évoqué à l'article 3. Une satisfaction insuffisante des locataires appellera nécessairement un ajustement du dispositif.

Article 8 : Information des locataires

Une fois le protocole d'accord signé et le marché attribué, le bailleur adressera à l'ensemble des locataires concernés par l'accord la liste des prestations contenues dans le contrat, la tarification exacte, le numéro d'appel du Titulaire et toute information qu'il jugera utile.

Article 9 : Opposabilité-durée-dénonciation-révision.

Conformément à l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 modifiée, l'application du protocole est subordonnée à l'absence de rejet par écrit d'au moins 50% des locataires concernés dans un délai de 2 mois à compter de leur notification par le bailleur par lettre simple.

Le présent accord prend effet à compter du 1^{er} janvier 2024. Il est conclu pour une durée indéterminée.

Le contrat multiservices mis en place pour l'exécution du présent accord prendra également effet au 1^{er} janvier 2024. Sa durée est de trois (3) années, soit jusqu'au 31 décembre 2026. A l'échéance, il pourra être reconduit deux fois par période d'une année chacune.

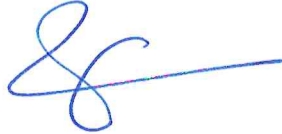
L'accord pourra être dénoncé :

- Soit par le bailleur si un terme est mis au marché relatif au contrat multi-services ;
- Soit à la demande d'au moins 50 % des locataires concernés, six (6) mois avant l'échéance du marché relatif au contrat multi-services.

Fait à Evreux, le 24 mars 2023,

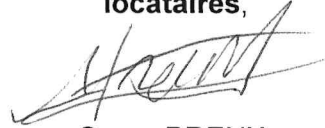
En 4 exemplaires originaux

La Directrice Générale de SILOGE,



Peggy ABERT.

Administrateur élu représentant des locataires,



Serge PREUX.

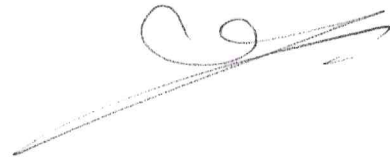
Administrateur élu représentant des locataires,



Sylvie ANDREOLETTI.

Administrateur élu représentant des locataires,

Pascal DEBRUILLE.



 P.S. DP AS