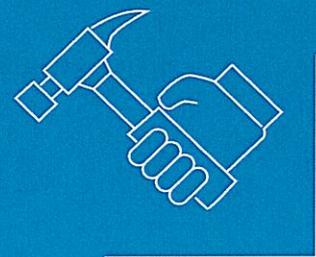


Accord Collectif

Contrat Multiservices 2026 - 2030





Accord Collectif Contrat multiservices 2026-2030

Sommaire

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

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, 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, Madame Sylviane MAXEL, Présidente 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.¹

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 désordres techniques 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 au renouvellement du Contrat d'entretien multiservices actuel, qui arrive à terme le 31 décembre 2025.

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 projet d'accord collectif a été soumis à l'approbation du Conseil d'Administration d'Habitat 25 le 18 juin 2025. Le Conseil d'Administration 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 de la prestation récupérable auprès des locataires n'est pas majoré de plus de 4% par rapport au dernier prix connu, à prestations équivalentes (dernier tarif mensuel récupérable connu, à compter de janvier 2025 : 10,15 €).

Dans le cas d'une augmentation supérieure à 4%, la nouvelle tarification sera notifiée à l'ensemble des locataires. L'accord collectif ne sera pas reconduit si :

- 50% des locataires expriment leur opposition écrite, dans les deux mois suivant la notification,
- ou bien si une ou plusieurs Associations, rassemblant plus de 50% des voix lors de la dernière élection des représentants de locataires au Conseil d'Administration d'Habitat 25, expriment leur opposition dans un délai de deux mois suivant la notification.

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 des remises en état et remplacements nécessaires, à chaque sortie de locataire.

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,
- 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, robinetterie
- Electricité (alimentation générale ...),
- Serrurerie-quincaillerie,
- Menuiserie, volets roulants,
- 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 11,00 € TTC par mois et par logement (valeur janvier 2026).
- dont 70% seront à la charge du locataire pendant toute la durée de l'accord collectif, et 30% 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.

Habitat 25 s'engage à transmettre aux Associations de locataires l'ensemble des tarifs de la prestation forfaitaire proposés par les entreprises qui auront soumis une offre lors de la consultation à venir (calendrier : octobre 2025).

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

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 :

- organiser une rencontre annuelle de suivi de l'accord, réunissant Associations de locataires, Entreprise titulaire et Habitat 25 pendant toute la durée d'exécution du contrat,
- 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 intégrera

un dispositif de pénalités, applicables en cas de difficultés du Titulaire à respecter les engagements du Contrat.

70% du montant des pénalités appliquées au Titulaire du contrat seront intégralement restitués aux locataires. La restitution interviendra en une fois lors de la régularisation de charges annuelle.

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 après la signature de l'accord collectif (fin juin 2025), et le résultat de la consultation d'entreprises (octobre 2025). Cette information notifiera l'existence du nouvel accord, et précisera les changements qu'il signifie (service offert, tarification). Elle 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.

S'agissant d'une démarche de renouvellement d'un accord précédent, le présent accord sera notifié à l'ensemble des locataires d'Habitat 25, uniquement si le nouveau tarif de la prestation récupérable auprès des locataires n'est pas majoré de plus de 4% par rapport au dernier prix connu, à prestations équivalentes (voir article 4).

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 9 juillet 2025

Pour la CLOV
Mme Sylviane MAXEL



Pour la CSF
Mme Catherine CONAT



Pour la CNL
M. Georges PAGNONCEMI



Pour Habitat 25
M. Laurent GAUNARD

