

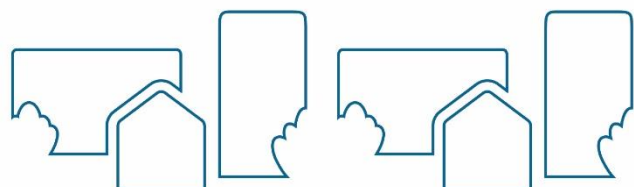


LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

PROTOCOLE D'ACCORD COLLECTIF

Prestations d'entretien MULTI'SERVICE
sur le patrimoine de LIGERIS



SOMMAIRE

Préambule.....	4
1. Objet de l'accord.....	4
a) Périmètre géographique	4
b) Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord.....	5
c) Renouvellement de l'accord collectif	5
2. Organisation et fonctionnement du Multi'service.....	5
a) Modalités générales	5
b) Contenu des prestations	6
c) Tarification des prestations	6
3. Obligation et responsabilité du locataire	7
4. Obligations et responsabilité de LIGERIS	7
5. Opposabilité, dénonciation, révision.....	7

Le présent accord collectif est conclu en application des dispositions prévues :

- À l'article 42 de la Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée, portant sur les accords collectifs,
- Par le Décret n°82-955 du 9 avril 1982 modifié par décret n°86-1316 du 26 décembre 1986 pris en application de l'article L.442-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, qui précise les charges récupérables auprès des locataires,
- Par le décret n°87-712 du 26 août 1987 pris en application de l'article 7 de la Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière, qui précise les éléments pouvant faire l'objet de réparations locatives,
- Par le décret n°87-713 du 26 août 1987 pris en application de l'article 18 de la Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière et fixant la liste des charges récupérables

Entre les soussignés :

LIGERIS, société d'économie mixte, situé 20 rue Dublineau à Tours, représentée par M. Pierre ROCHERY, dument habilité aux présentes en qualité de Directeur Général,

D'une part,

Et,

Et les associations de locataires :

- CLCV Touraine
- INDECOSA CGT 37
- CSF
- CNL d'Indre et Loire

PREAMBULE

Les décrets visés ci-dessus fixent la liste des réparations locatives et des charges récupérables.

Le locataire a l'obligation d'assurer l'entretien courant de son logement et de ses équipements, jusqu'à leur réparation et remplacement si nécessaire.

Le coût d'intervention d'un technicien pour un dépannage peut s'élever à :

- Plombier – réfection d'un joint silicone sur baignoire : 60 à 90 €
- Plombier – débouchage d'une canalisation : 100 à 130 €
- Electricien – remplacement de prises électriques ou interrupteurs : 80 à 100 €
- Electricien – réparation ou remplacement du détecteur d'incendie : 80 à 100 €
- Serrurier – dépannage sur porte-serrure trois points : 400 à 500 €
- Menuisier – fenêtre ou porte-fenêtre bloquée : 150 à 400 €

De plus, la compréhension du locataire sur la différence entre l'entretien qui lui revient ou qui revient à son bailleur n'est pas évidente.

Afin d'améliorer la qualité de vie du locataire et conserver l'ensemble des logements de LIGERIS dans un état satisfaisant et en sécurité, LIGERIS propose la mise en place d'un contrat « Multi'service » décrit ci-dessous.

Celui-ci permettra aux locataires de ne plus avoir à trouver une entreprise et d'accéder, autant de fois que nécessaire, à un service de dépannage de plomberie, électricité, serrurerie, menuiserie...

1. OBJET DE L'ACCORD

Le présent accord a pour objet la mise en place d'un contrat d'entretien multiservice, dénommé « contrat Multi'service », destiné à assurer le maintien en bon état d'usage, de fonctionnement et de sécurité de certains équipements et installations dont l'entretien relève, à défaut de convention contraire, entièrement de la responsabilité du locataire en application des décrets visés au préambule.

Cet accord instaure une dérogation à ce principe conformément à l'article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

Pour le locataire, le contrat Multi'service améliore la maîtrise des coûts des réparations locatives, la sécurité et le bon fonctionnement des équipements, ainsi que la réalisation des travaux dans le respect des normes en vigueur.

Le contrat Multi'service prévoit également des travaux relevant de la responsabilité du bailleur. Les frais relevant de ces prestations resteront entièrement à la charge de LIGERIS qui continuera l'exécution de ses obligations et prérogatives en qualité de bailleur.

a) Périmètre géographique

Le présent accord est conclu pour l'ensemble des logements à usage d'habitation, propriété de LIGERIS, listé en annexe 1.

Le patrimoine sera actualisé sans besoin d'avenant en fonction :

- Des nouveaux logements mis en service,
- De l'achat ou la vente de logements ou de bâtiments.

Les stipulations de l'accord lient 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.

b) Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée de quatre années à partir du 1^{er} janvier 2024

A l'issu de cette période, LIGERIS s'engage à renégocier le contrat Multi'service.

Un avenant à l'accord collectif pourra être sollicité, à tout moment et à la demande de plus de 50% des locataires de tout le patrimoine concerné qui s'exprimeraient dans ce sens, ou par une ou plusieurs associations de locataires représentant plus de 50% des locataires, au regard du résultat de la dernière élection des représentants de locataires au conseil d'administration de LIGERIS.

c) Renouvellement de l'accord collectif

L'accord collectif est renouvelable par tacite reconduction par périodes de quatre années, si le nouveau tarif n'est pas majoré de plus de 5% par rapport au dernier prix de la dernière année, à prestations équivalentes.

Dans le cas d'une augmentation supérieure à 5%, 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 quatre années.

2. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MULTI'SERVICE

a) Modalités générales

La mise en œuvre du contrat « Multi'service » s'effectuera sur la base suivante :

- Une visite annuelle d'entretien 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, ainsi qu'à contrôler leur stricte conformité aux règles de sécurité applicables ;
- Un dépannage, sur demande du locataire, pour régler les dysfonctionnements auxquels il peut être confronté, des situations d'urgence ou de gênes importantes, dans la limite du périmètre définis par le présent accord (liste en annexe 2) ;
- Une visite d'état des lieux (EDL), à la demande de LIGERIS, pour le contrôle du bon fonctionnement et de la conformité des équipements et d'effectuer la remise en état et remplacement nécessaires avant chaque remise en location de logement.

Les visites d'entretien seront programmées par le Titulaire et les dates seront communiquées par voie d'affichage dans les halls, deux semaines avant la date de passage. Un deuxième passage sera programmé pour les locataires absents. En cas de double absence d'un locataire, le Titulaire laissera un avis de passage avec ses coordonnées, pour lui laisser la possibilité de prendre rendez-vous ou prise de rendez-vous en direct.

L'exécution des prestations sera jugée satisfaisante si le taux de pénétration (nombre de logements visités par rapport au nombre de logement total) est supérieur à 85%.

Le service de dépannage négocié par LIGERIS auprès du Titulaire, garantit aux locataires un service à son écoute avec un accueil téléphonique professionnalisé et un interlocuteur joignable du lundi au jeudi de 08h30 à 17h00, et le vendredi de 08h30 à 12h00. Le numéro sera affiché dans les halls d'entrée des immeubles concernés.

En dehors de ces créneaux horaires, et pendant les jours fériés, l'astreinte de LIGERIS se chargera de prendre les appels d'urgence et de prendre contact avec le Titulaire en cas de nécessité.

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

- Sous 4h pour les situations d'urgence (risque sur les biens et personnes) ;
- 24h pour le débouchage de canalisations ;
- Sous 48h et en jour ouvrés pour les situations non urgentes.

Pour les situations non urgentes, l'intervention sera soumise à une proposition de rendez-vous avec le locataire.

LIGERIS mettra en place un contrôle des prestations. A l'issue d'une intervention dans un logement, le Titulaire ou LIGERIS enverra une enquête de satisfaction par courriel ou SMS au locataire. Dans le cas d'une insatisfaction importante, LIGERIS prendra contact avec le locataire pour identifier les causes, et pourra prendre rendez-vous pour réaliser un constat.

Dans le cas où le Titulaire ne respecterait pas ses engagements, les pénalités définies au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) de son contrat seront appliquées.

b) 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 de LIGERIS, au profit des locataires, des prestations « Multi'service » avec remplacement d'éléments défectueux si nécessaires, par dérogation aux décrets rappelés ci-dessus.

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

- Plomberie / robinetterie
- Appareils sanitaires
- Electricité
- Serrurerie
- Menuiserie

Les prestations comprennent le déplacement, la fourniture, la pose et le temps d'intervention, les frais de déplacement se rapportant aux interventions du Titulaire.

Le marché comprend des prestations P3 de Gros Entretien, donc à la charge de LIGERIS.

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, de façon à maintenir l'installation en bon état de fonctionnement continu.

L'annexe du présent rapport présente la synthèse des prestations attendues au contrat « Multi'service ».

c) Tarification des prestations

Les prestations relatives au contrat d'entretien « Multi'service » constituent des réparations locatives aux termes du décret du 26 août 1987. A ce titre, les frais afférents sont récupérables auprès des locataires.

Au jour de la signature du présent accord, la Commission d'Appel d'Offre de LIGERIS ne s'est pas encore réunie pour prononcer l'attribution du marché. Le montant exact de la future redevance prise en charge par le locataire n'est pas connu.

Toutefois, les parties signataires conviennent que :

- Le coût forfaitaire de la prestation récupérable sera compris entre 7,43 et 10,26 € TTC par mois et

par logement, en fonction de sa typologie, valeur de base en 2023.

Le montant et le mode de répartition de la tarification du contrat 2020-2023 n'est pas modifiée jusqu'au 31 décembre 2023. La nouvelle tarification interviendra à partir du 1^{er} janvier 2024. La prestation sera facturée à partir du 1^{er} janvier 2024 ;

- Le coût des prestations non récupérables restera entièrement à la charge de LIGERIS.

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 tous les 1^{er} janvier 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.

3. OBLIGATION ET RESPONSABILITE 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 des charges.

La mise en place du contrat d'entretien « Multi'service » n'exonère pas le locataire de sa responsabilité concernant :

- L'entretien courant de son logement et de ses 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 des dommages.

4. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE LIGERIS

Dans le cadre d'une démarche de transparence, LIGERIS et les associations de locataires signataires poursuivront le travail en commun pour suivre, évaluer et réajuster la prestation offerte dans le cadre du contrat « Multi'service ».

LIGERIS s'engage dresser un bilan annuel d'activité qui sera présenté aux associations de locataires au cours des Conseils de Concertation Locatives.

Par ailleurs, LIGERIS déploiera des moyens afin de suivre et contrôler la qualité de la prestation offerte. Dans le cas où le Titulaire rencontrera des difficultés à appliquer les clauses de son marché, des pénalités sont prévues.

En complément de l'enquête de satisfaction sus citée, LIGERIS pourra apprécier la satisfaction du locataire vis-à-vis de la qualité des prestations du Titulaire via son enquête annuelle et des enquêtes ponctuelles.

5. OPPOSABILITE, DENONCIATION, REVISION

Après la réunion de concertation avec les associations représentant des locataires du 12 juin 2023, l'accord a reçu l'approbation d'au moins une association affiliée à la Commission Nationale de Concertation et présente sur le patrimoine de LIGERIS.

L'accord collectif est donc définitivement validé, sauf si plus de 50% des locataires de l'ensemble du patrimoine concerné par l'accord manifestent leur refus par courrier écrit dans les 2 mois suivant sa notification par mail, SMS ou, à défaut, par courrier aux locataires. Chaque logement n'a droit qu'à une seule voix.

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 TOURS, le 04 juillet 2023



Pour la CLCV Touraine
Marie Claude FOURRIER



Pour INDECOSA CGT 37
Isabelle ROCHER



Pour la CNL d'Indre et Loire
Olivier GIRAUD



Pour la CSF
Nadia BUREAU



Pour LIGERIS
Pierre ROCHERY