

## CONTRAT MULTI-SERVICES

Accord collectif entre LOGELIA et les associations de locataires  
sur la mise en œuvre d'un contrat d'entretien préventif multi-services  
réalisé par la régie interne de Logélia Charente

entre :

Logélia Charente, Office Public de l'Habitat, (établissement à caractère industriel et commercial), dont le siège est situé 10, impasse d'Austerlitz 16 025 Angoulême Cedex, immatriculé au RCS sous le numéro B 271 600 017 représenté par sa Présidente, Madame Agnès Bel et son Directeur Général, Monsieur Olivier Pucek

et :

Les associations de locataires représentées au sein de l'organisme :

L'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV)

dont le siège est situé résidence Hildesheim, Boulevard Jean Moulin, Ma Campagne  
16 000 ANGOULEME

représentée par Monsieur James BISCUIT

L'association Confédération Nationale du Logement (CNL)

dont le siège est situé 4, rue Marcel Cerdan 16 800 SOYAUX

représentée par Madame Lucette DUBOIS

L'association Droit au Logement 16 (DAL 16)

dont le siège est situé 24, boulevard Léon Blum 16 800 SOYAUX

représentée par Monsieur Jean-Philippe LOUSTEAUD

L'association Force Ouvrière Consommateur (AFOC)

dont le siège est situé 10, rue de Chicoutoumi 16 000 ANGOULEME

représentée par Monsieur Henri LALOUETTE

Handwritten signatures and initials in blue ink: a circular stamp, a signature, "AB", "MC KM", and "H.C. OD".

## PREAMBULE

Conformément aux dispositions des articles 6 et 7 de la loi du 6 juillet 1989 :

- le bailleur est obligé
  - « de délivrer au locataire le logement en bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements mentionnés au contrat de location en bon état de fonctionnement... »
  - « d'entretenir les locaux en état de servir à l'usage prévu par le contrat et d'y faire toutes les réparations, autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués »
  
- le locataire est obligé
  - « de prendre à sa charge l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat, des menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives définies par décret au Conseil d'Etat, sauf si elles sont occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou de force majeure »

Les obligations du locataire sont définies à l'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 qui régit les rapports entre locataires et bailleurs et dans le décret 87-712 du 26 août 1987 qui énumère une liste de réparations locatives.

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 des 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 dissuade certains locataires de faire appel aux professionnels compétents. 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 à être effectuées ou ne le sont pas et 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.

Par ailleurs, le locataire ne comprend pas toujours que certaines réparations techniques sont légalement à sa charge. 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, les associations de locataires et Logélia ont mené un travail de concertation en vue d'établir ensemble un contrat

AS  
AG  
L  
H  
H.I.  
MC  
RG  
A

d'entretien multi-services. Ce contrat permettra à Logélia de se substituer aux locataires en contrepartie d'une facturation forfaitaire.

Les prestations du contrat multi-services seront réalisées par le personnel de Logélia.

## OBJET DE L'ACCORD

Le présent accord a pour objet de préciser les conditions de mise en œuvre du contrat multi-services.

## PERIMETRE DU CONTRAT

Le contrat s'applique aux logements de plus de 2 ans composant le patrimoine de l'agence de l'Angoumois. Pour les logements neufs, la mise en place du contrat multi-services s'effectue automatiquement 2 ans après leur mise en service.

Il s'applique aux contrats de location en cours à la date du présent accord et aux nouveaux baux qui seront conclus pendant la durée de l'accord.

Les termes du présent accord seront mentionnés dans les contrats de location afin qu'ils soient opposables à tous les nouveaux locataires de l'agence de l'Angoumois.

## MODALITES GENERALES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT

Le contrat multi-services comprend :

- Une visite d'entretien annuelle du logement. Un planning des visites d'entretien préventives sera établi sur l'année. Les occupants seront informés des dates de passage par un affichage dans les parties communes. Les locataires recevront également un avis de passage individuel.
- L'ensemble des dépannages relatifs aux travaux d'entretien courant, et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables aux dites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif légalement à la charge du locataire au titre des réparations locatives (prestations énumérées dans l'annexe « dépliant contrat multi-services »).
- Ces prestations sont exécutées hors astreinte, exclusivement pendant les horaires d'ouverture des bureaux.

Le contrat multi-services comprend les dépannages et les réparations des équipements suivants :

- La plomberie et les sanitaires
- L'électricité

B  
YOH  
AT  
ML KM  
H.C. @

- La serrurerie-quincaillerie
- Les menuiseries extérieures et intérieures

Il ne comprend pas les dépannages ou les travaux de remplacement occasionnés suite à un usage anormal ou de dégradation volontaire du fait du locataire ; ces travaux seront facturés aux locataires concernés.

Les demandes de dépannages seront enregistrées par le centre de relation clientèle de Logélia qui fixera un rendez-vous en accord avec le locataire.

Le délai d'intervention est fixé à :

- 5 jours ouvrés maximum pour les dépannages non urgents
- 2 jours ouvrés maximum pour les dépannages urgents (24 heures maximum pour les WC bouchés)

### AVANTAGES POUR LES LOCATAIRES

La mise en place du contrat multi-services permet au locataire :

- d'accéder, autant de fois que nécessaire dans l'année, à un service de réparation
- d'avoir un interlocuteur unique, quel que soit le corps de métier via un numéro unique d'appel 05.45.38.66.00
- en un rendez-vous unique, de faire la demande de réparations de plusieurs équipements, ce qui évite :
  - o la multiplication des interventions
  - o la multiplication des présences dans le logement autant de fois qu'il y a de corps de métier dans la demande
  - o la multiplication des frais de déplacements d'entreprises
- de rendre son logement en bon état lors de l'état des lieux de sortie et ainsi de réduire ou de supprimer l'indemnité forfaitaire facturée au locataire

### INFORMATION DES LOCATAIRES CONCERNES

L'information des locataires sera assurée par :

- Un courrier de notification de l'accord collectif
- Un courrier de motivation des associations de locataires expliquant leur positionnement sur cet accord
- Le dépliant « contrat d'entretien multi-services »
- Une fiche individuelle de refus d'adhésion au contrat multi-services

AS  
 304  
 AT  
 ML KE  
 H.C. AP  
 AP

## ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Conformément à la Loi, l'accord collectif sera notifié à l'ensemble des locataires de l'agence de l'Angoumois. L'avis des locataires sera sollicité. Les locataires auront un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi pour retourner la fiche individuelle de refus d'adhésion dans l'enveloppe T fournie. Les refus seront comptabilisés. Le contrat multi-services sera mis en place pour tous les locataires de l'agence de l'Angoumois sauf s'il a été rejeté par écrit par au moins 50 % des locataires concernés dans un délai de 2 mois à compter de la notification individuelle de l'accord collectif par Logélia. Le défaut de réponse vaut accord.

## COÛT DU CONTRAT POUR LE LOCATAIRE

Le coût forfaitaire mensuel du contrat entretien multiservices est de 10.90 € TTC par logement, TVA de 10 % comprise, le coût TTC variera automatiquement en fonction de l'évolution du taux de TVA.

Ce tarif prendra effet le 1<sup>er</sup> décembre 2021.

Ce coût sera facturé mensuellement à chaque locataire par une ligne distincte sur l'avis d'échéance.

## BILAN ANNUEL

Un bilan annuel comprenant notamment la satisfaction globale des locataires et le taux de pénétration des visites d'entretien sera présenté en Conseil de Concertation Locative chaque année.

## DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée de 5 années à compter de sa prise d'effet.

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. Ce retrait n'aura pas de conséquence sur l'application de l'accord aux locataires de Logélia.

AS  
Gph. AS  
ML KM  
AS OO H.C.

Fait à Angoulême, le 28 avril 2021

**Agnès BEL**

Présidente de Logélia Charente  
Conseillère Départementale



**James BISCUIT**

Président de la C.L.C.V



**Jean-Philippe LOUSTEAUD**

Président DAL Charente



**Pierrette GLANGETAS**

Administratrice représentant les locataires



**Marie-Line KASMI**

Administratrice représentant les locataires

**Olivier PUCEK**

Directeur Général



**Lucette DUBOIS**

Présidente de la C.N.L  
Administratrice représentant les  
locataires



**Henri LALOUETTE**

Président de l'AFOC 16



**Alain TAGNANT**

Administrateur représentant les  
locataires

