



Accord collectif portant sur la mise en œuvre d'un contrat d'entretien multi-services par la régie interne Logélia Services de Logélia Charente à Cognac et Châteaubernard

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 son Président, Monsieur Patrick GALLES et son Directeur Général, Monsieur Olivier PUCEK

et :

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

L'Union Régionale de la Consommation, du Logement, et du Cadre de Vie Nouvelle-Aquitaine (CLCV) dont le siège régional est situé 6 Bis rue Maucoudinat 33000 BORDEAUX représentée par Madame Maud PERSELLO

L'association Confédération Nationale du Logement (CNL) dont le siège est situé 3, rue Louis Jouvot 16 800 SOYAUX représentée par Monsieur Alain TAGNANT

L'association Droit au Logement 16 (DAL 16) dont le siège est situé 18 rue Général Pol Dupuy 16000 ANGOULEME représentée par Madame Marie-Line Kasmi GIRAUD

L'association Force Ouvrière Consommateur (AFOC) dont le siège est situé 10, rue de Chicoutoumi 16 000 ANGOULEME représentée par Monsieur Gilles PATRAC

SOMMAIRE

Préambule	
Article 1 : Objet de l'accord	p 4
Article 2 : Périmètre de l'accord	p 4
Article 3 : Modalités générales d'organisation et de fonctionnement	p 4
Article 4 : Contenu des prestations	p 5
Article 5 : Tarification des prestations	p 6
Article 6 : Obligations et responsabilités du locataire	p 7
Article 7 : Obligations et responsabilités du bailleur	p 7
Article 8 : Information des locataires	p 7
Article 9 : Durée de l'accord	p 7

PREAMBULE

Conformément aux dispositions de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009, le bailleur peut conclure avec les représentants des associations de locataires présentes dans son patrimoine et 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 représentants les locataires, des accords portant notamment sur les loyers, 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.

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. Le décret 87-712 du 26 août 1987 définit les réparations locatives et en donne la liste.

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, 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, ce qui génère de l'incompréhension et donc du mécontentement.

Conscients de ces difficultés, et soucieux d'améliorer la qualité de vie des locataires par un entretien plus régulier et performant, les associations de locataires et Logélia Charente ont mené un travail de concertation en vue d'établir ensemble un contrat d'entretien multi-services. Ce contrat permettra à Logélia Charente de se substituer aux locataires en contrepartie d'une facturation forfaitaire.

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

Un premier accord similaire a été ratifié le 28 avril 2021 dans le périmètre de l'agence de l'Angoumois. Il est entré en vigueur le 1^{er} décembre 2021 et arrive à échéance le 30 novembre 2026. Plus de 85% des locataires en sont satisfaits. Son renouvellement pour une durée de 5 ans sera donc soumis au vote des locataires. Logélia Charente souhaite étendre la régie multiservices à Cognac et Châteaubernard. C'est pourquoi cet accord, d'une durée de cinq ans, est proposé.

Article 1 : OBJET DE L'ACCORD

Par le présent accord collectif, il est convenu de confier à Logélia Services, la régie interne de Logélia Charente, 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 multi-services, en contrepartie d'une participation forfaitaire mensuelle des locataires. Le contrat d'entretien multi-services porte sur des prestations juridiquement à la charge du locataire, au titre de son obligation de procéder à l'entretien courant de son logement et aux menues réparations définies par le décret 87-712 du 26 août 1987.

Le contrat présente de nombreux avantages pour le locataire. Il améliore la maîtrise des coûts des réparations locatives, garantit des délais d'intervention, ainsi que la sécurité et le bon fonctionnement des équipements et des travaux effectués dans le respect des normes en vigueur. Le locataire peut solliciter autant de dépannages que nécessaire. Il a un interlocuteur unique pour la prise de rendez-vous et pour la réalisation de la réparation. Ce contrat lui permettra de rendre son logement en bon état en cas de départ et ainsi de récupérer son dépôt de garantie.

Pour le bailleur, le contrat permet une meilleure veille de son patrimoine grâce à la visite d'entretien, ainsi qu'une meilleure tenue des logements et de leurs équipements. Il contribue également à l'augmentation de la satisfaction des locataires.

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 multi-services doit donner lieu à la signature préalable d'un accord collectif. Le projet d'accord a été présenté en conseil de concertation locative le 26 janvier 2026. Les représentants consultés ont donné leur accord de principe. Le projet d'accord a ensuite été soumis à l'approbation du Conseil d'Administration de Logélia Charente, qui l'a validé et a autorisé le Directeur Général à le signer.

Article 2 : PERIMETRE DE L'ACCORD

Le présent accord collectif est conclu pour l'ensemble des logements de plus de 2 ans à usage d'habitation propriétés du bailleur situés à Cognac et Châteaubernard. Il le lie à tous les locataires concernés. 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 Cognac et Châteaubernard.

Article 3 : MODALITES GENERALES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT

Le contrat multi-services comprend :

- Une visite d'entretien bisannuelle du logement. Les locataires seront informés des dates de passage par un affichage dans les parties communes des collectifs, une dizaine de jours avant la date fixée. Les locataires des logements individuels recevront un avis de passage dans la boîte aux lettres. Les locataires qui le souhaitent pourront solliciter une visite d'entretien sur rendez-vous, dans la limite d'une visite par an.
- Autant d'interventions que nécessaire à la demande du locataire, dans la limite des dépannages prévus à l'article 4 du présent accord. Il s'agit 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 également énumérées dans l'annexe « dépliant contrat multi-services »).

Le contrat multi-services ne comprend pas les dépannages ou les travaux de remplacement occasionnés à la suite d'un usage anormal ou de dégradation volontaire du fait du locataire ; ces travaux seront facturés aux locataires concernés.

Ces prestations sont exécutées hors astreinte, exclusivement pendant les horaires d'ouverture des bureaux de Logélia Charente.

Les demandes de dépannages seront enregistrées par le centre de relation clientèle de Logélia Charente, ou une assistante de gestion dans un bureau de proximité qui fixera un rendez-vous en accord avec le locataire, sur un créneau d'une demi-journée.

Les délais d'interventions s'entendent en jours ouvrés et sont fixés à :

24 heures maximum pour les WC bouchés

48 heures maximum pour les interventions urgentes (par exemple, une fuite de robinet sans la possibilité de couper l'eau au compteur individuel)

5 jours ouvrés maximum pour les interventions non urgentes (par exemple, un remplacement d'une manivelle de volet roulant)

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. Les ouvertures de portes, le balcon, le garage, le patio et le jardin ne sont pas intégrés dans le contrat. Les prestations comprennent des opérations de contrôle, de réparation et si besoin le remplacement de certaines fournitures. Elles sont également décrites dans le dépliant contrat multi-services joint en annexe.

- Plomberie - sanitaire – robinetterie

Contrôle de la robinetterie cuisine, WC, salle de bain : réparation ou remplacement si nécessaire, joints, croisillons, têtes de robinet, col de cygne selon modèle en magasin. La robinetterie peut être remplacée sur décision de l'ouvrier si les pièces pour la réparation ne sont pas disponibles, modèle de robinet imposé.

Contrôle du robinet d'arrêt gaz et du robinet à obturation automatique intégré (ROAI) au-dessus de la gazinière.

Contrôle visuel de l'état du flexible d'alimentation de la gazinière, une information est donnée au locataire sur son état et sa validité.

Contrôle du bon fonctionnement du robinet d'arrêt général du logement « eau chaude, eau froide ». Si nécessaire, le joint de la tête de robinet est remplacé, en accord avec les modalités des contrats d'entretien en vigueur.

Fixations des appareils sanitaires : WC, lavabo, meuble évier, évier, tablier de baignoire.

Réfection des joints sanitaires au silicone : évier, lavabo, baignoire, bac à douche.

Entretien des canalisations : évier, lavabo, baignoire, douche, machine à laver, lave-vaisselle. Débouchage en utilisant la pompe, la pression d'eau, le furet à tambour de 6 mètres de long maximum et le produit chimique si la mise en œuvre est possible.

Débouchage des WC : utilisation de la pompe, de la canne de débouchage de 1.20 mètre de long et du produit chimique si la mise en œuvre est possible.

Siphon et bonde : nettoyage, réparation, remplacements des joints ou du siphon ou de la bonde si nécessaire. Remplacement bouchons, chainettes.

Remplacement des joints, flexible et douchette.

WC : remplacement des joints, robinet flotteur, mécanisme de chasse d'eau, bague joint de pipe.

WC : remplacement des joints ou du robinet d'arrêt de la chasse d'eau.

Remplacement des piles des bouches VMC à détection.

- Electricité

Tableau électrique : contrôle visuel, remplacement si nécessaire des fusibles et obturateurs.

Fixation lumineire : contrôle de la fixation au plafond si le crochet est existant et remplacement de celui-ci si besoin ; contrôle de l'applique murale salle-de-bain et cuisine et remplacement si nécessaire.

Contrôle du bon fonctionnement de l'interphone : refixation, reconnexion des fils et remplacement du combiné si nécessaire.

Réparation ou remplacement des interrupteurs et prises saillies ou encastrées : interrupteur simple, double, poussoir, commande VMC, volet roulant ; prises 2 pôles, 2 pôles terre, TV, RJ45, prise téléphonique, recollage des goulottes.

Réparation ou remplacement des douilles : douille DCL + connecteur, douille E27 avec bague à vis, boîte d'encastrement lumineire plafond, boîte de centre DCL saillie, couvercle DCL ou non DCL, piton.

Réparation ou remplacement du bouton poussoir sonnette encastré ou saillie et du carillon.

- Menuiserie - Serrurerie - quincaillerie

Serrure de boîte aux lettres : réparation ou remplacement si nécessaire.

Mise en jeu des portes intérieures du logement : réglage, rabotage vertical si nécessaire.

Porte intérieure : réparation ou remplacement des serrures, poignées, boutons, plaques, gâches selon modèle en magasin.

Porte d'entrée : réparation ou remplacement des serrure, poignée, cylindre, boutons, plaques, judas, entrebâilleur selon modèle en magasin ; hors crémonne à cylindre et verrou en saillie plusieurs points de fermeture.

Réparation ou remplacement si nécessaire des roulettes des portes de placard coulissantes. Les rails bas et haut ne sont pas compris dans le contrat.

Fenêtres, portes-fenêtres : réparation, graissage ou remplacement des crémones, gâches de galet, paumelles, béquillages.

Volets roulants : réparation ou remplacement si nécessaire des manivelles, supports de manivelle, enrouleurs de sangle selon modèle en magasin.

Persiennes et volets : réparation ou remplacement des verrous pélican, guides, arrêts de volets si nécessaire.

Contrôle du bon fonctionnement du volet et de l'état du tablier.

Resserrage et réglage des portes des meubles (haut et bas) de cuisine et salle de bain. Remplacement des charnières harpe et poignées selon modèle en magasin.

Débouchage des évacuations des condensats sur la menuiserie bois et PVC.

Débouchage et nettoyage des grilles d'entrée d'air des fenêtres et portes-fenêtres et remise en place dans le bon sens.

Refixation des plinthes par collage, clouage. Recollage des barres de seuil des portes intérieures. Remplacement des butées de porte.

Article 5 : TARIFICATION DES PRESTATIONS

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

Le coût forfaitaire mensuel du contrat entretien multiservices est de 10.99 € 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 1er décembre 2026. Il sera facturé mensuellement à chaque locataire par une ligne distincte sur l'avis d'échéance mensuel.

Cette participation forfaitaire est fixe pour les 5 années du présent accord. Aucune évolution de tarif ne sera appliquée.

Article 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU LOCATAIRE

Le locataire donnera à Logélia Charente l'accès à son logement, au moins une fois tous les deux ans, pour qu'il puisse procéder à la visite d'entretien bisannuelle programmée. Il donnera également accès à son logement pour tous les dépannages.

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

La mise en place du contrat d'entretien multi-services 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

Article 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU BAILLEUR

Dans le cadre d'une démarche de transparence, Logélia Charente et les associations représentatives des locataires signataires évalueront annuellement les prestations réalisées par la régie multi-services, de manière à s'assurer d'un service optimal pour le locataire.

Logélia Charente s'engage à dresser un bilan annuel d'activité, qui sera présenté en conseil de concertation locative et en conseil d'administration.

Logélia Charente déploiera également des moyens afin de suivre et de contrôler la qualité de la prestation dispensée. Cela se traduit par la réalisation d'enquêtes de satisfaction mensuelles. Une insatisfaction des locataires amènera à un ajustement du contrat.

Article 8 : INFORMATION DES LOCATAIRES

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
- Une vidéo promotionnelle de la régie multi-services sera diffusée auprès des locataires concernés.

Article 9 : DUREE DE L'ACCORD

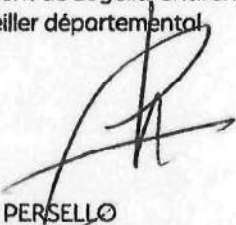
Conformément à l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 modifiée, l'application du présent accord collectif est subordonné à l'absence de rejet par écrit d'au moins 50% des locataires concernés dans un délai de deux mois à compter de sa notification individuelle par le bailleur par lettre simple. Le défaut de réponse vaut accord.

Le présent accord est conclu pour une durée de 5 années à compter de sa prise d'effet au 1^{er} janvier 2027.

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 concernés.

Fait à Angoulême, le 05 mars 2026

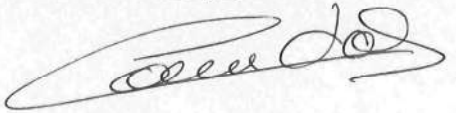
Patrick GALLES
Président de Logélia Charente
Conseiller départemental



Maud PERSELLO
Présidente de l'Union régionale
CLCV Nouvelle-Aquitaine



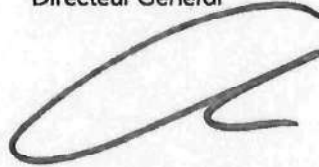
Gilles PATRAC *Couronne Couvidat*
Secrétaire général de l'AFOC 16
Présidente



Marie-Line KASMI GIRAUD
Présidente du DAL Charente
Administratrice représentant les locataires



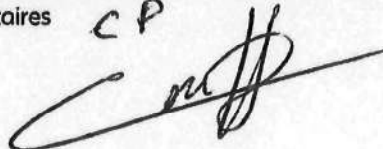
Olivier PUCEK
Directeur Général



Pierrette GLANGETAS
Administratrice CLCV représentant les locataires



Patrice CARPY
Administrateur AFOC 16 représentant les
locataires



Alain TAGNANT
Président de la CNL 16
Administrateur représentant les locataires

