



L'entretien du logement

Le contrat multiservices : du prestataire au locataire !

Le contrat multiservices facilite l'entretien courant et régulier des principaux équipements de votre logement, ainsi que les interventions nécessaires en cas de problème, via un unique prestataire !

Le contrat intègre la majeure partie des travaux d'entretien du logement à votre charge.

Mise en place
prévue au
1^{er} janvier 2023 !

*Le contrat multiservices a été
négocié avec 4 associations
représentant les locataires*



1 prestataire



1 contrat



**1 forfait
mensuel**



**1 visite
d'entretien**

A QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

CE CONTRAT CONCERNE TOUS LES LOCATAIRES D'ORVITIS, sauf les locataires de Dijon, Chenôve, Talant et Longvic, qui bénéficient d'ores et déjà d'un contrat multiservices depuis le 1^{er} mai 2021.

QUELLES SONT LES PRESTATIONS PRÉVUES AU CONTRAT ?*



plomberie



sanitaires



robinetterie



serrurerie



quincaillerie



électricité

En cas de panne ou de dysfonctionnement d'un de ces équipements, le contrat prévoit des interventions de dépannage. Il vous suffit d'appeler le prestataire pour fixer une date d'intervention.

UNE VISITE D'ENTRETIEN TOUS LES 2 ANS

Les équipements de votre logement seront vérifiés et entretenus lors d'une visite d'entretien et pourront être remplacés en cas de vétusté.

COMBIEN ÇA COÛTE ?

9,37 € PAR MOIS, quel que soit le nombre d'interventions réalisées dans votre logement, y compris la visite d'entretien. Les interventions de robinetterie facturées dans vos charges seront intégrées dans le forfait mensuel !

CE QUI N'EST PAS COMPRIS DANS LE CONTRAT

*Les demandes de dépannage d'équipements mal entretenus, dégradés, modifiés ou supprimés par le locataire, ne sont pas couvertes par le contrat. Il en est de même pour les demandes portant sur les papiers peints, peintures, les revêtements de sols, les ampoules.



Orvitis
en Côte-d'Or

Office Public de l'Habitat
de la Côte-d'Or
17, boulevard Voltaire
BP 90104
21001 DIJON Cedex
www.orvitis.fr

**ACCORD COLLECTIF
RELATIF A LA MISE EN PLACE
D'UN CONTRAT MULTISERVICES
Applicable au 01/01/2023**



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

- A 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 novembre 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 de 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,

Le contrat multiservices incluant les prestations d'entretien et de réparation de la robinetterie, le présent accord collectif, met un terme aux contrats en cours sur les agences concernées.

Entre les soussignés :

L'Office Public de l'Habitat de la Côte-d'Or, dont le Siège Social est à DIJON, 17 boulevard Voltaire, représenté par le Directeur Général en exercice agissant en qualité de bailleur social

d'une part,

et,

les associations regroupant au moins 50 % des voix des locataires aux élections au Conseil d'Administration d'Orvitis :

- La CNL21 (Confédération nationale du logement, fédération de Côte - d'Or),
- L'UFC-Que Choisir de la Côte - d'Or,
- La CSF 21 (Confédération Syndicale des Familles de Côte - d'Or),
- L'AFOC 21 (Association Force Ouvrière Consommateurs),

d'autre part,

Handwritten signatures in blue ink: "ADT", "MR", "CO", "AG", and a stylized "A".

D'un commun accord, il est convenu ce qui suit :

Article 1 - Généralités

1.1 Contexte et enjeux

Le 28 septembre 2020, Orvitis a conclu avec les associations représentant les locataires, regroupant au moins 50 % des voix des locataires aux élections au Conseil d'Administration d'Orvitis du 5 décembre 2018, un accord collectif portant sur la mise en place d'un contrat multiservices sur une partie du patrimoine, pour les locataires des communes de DIJON, TALANT, CHENOVE et LONGVIC.

Les enjeux du contrat multiservices portent sur :

- L'accompagnement du locataire dans ses obligations d'entretien du logement,
- Le maintien en état des équipements du logement par un entretien régulier, en lieu et place du locataire s'agissant d'interventions récupérables auprès des locataires au titre des décrets n° 87-712 et n° 87-713 du 26 août 1987 relatifs à la liste des réparations locatives et charges récupérables,
- La prévention des dysfonctionnements des installations et équipements du logement,
- La sollicitation d'un prestataire unique regroupant plusieurs types d'interventions, permettant ainsi de réduire le nombre de rendez-vous,
- La prévention des risques et la sécurisation du logement,
- La maîtrise des coûts et des charges pour les locataires.

La mise en place de ce contrat étant conditionnée par la validation définitive de l'accord collectif, par les locataires concernés, ces derniers ont été consultés, conformément à la réglementation en vigueur (article 42 de la loi du 23 décembre 1986).

La majorité des locataires n'ayant pas manifesté son refus, l'accord collectif a été définitivement validé, permettant la mise en place d'un contrat multiservices, le 1^{er} mai 2021.

Orvitis et les associations représentant les locataires signataires, ont souhaité expérimenter le « multiservices » sur une partie du patrimoine, avant d'envisager un déploiement sur le reste du territoire de la Côte-d'Or.

Le fonctionnement du contrat a été observé depuis sa mise en place, en collaboration avec les associations représentant les locataires.

Le suivi du contrat et la concertation avec les associations a ainsi abouti à la rédaction d'un accord collectif portant sur la mise en place d'un contrat multiservices sur la partie restante du patrimoine d'Orvitis, correspondant aux territoires des agences Est, Sud et Haute Côte-d'Or.

Il est soumis aux associations, ayant obtenu des voix des locataires aux élections au Conseil d'Administration d'Orvitis du 5 décembre 2018, conformément à l'article 42 de la Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée, portant sur les accords collectifs.

1.2 Objet de l'accord collectif

Le présent accord a pour objet la mise en place d'un contrat d'entretien multiservices de type « curatif et préventif », destiné à assurer le maintien en bon état d'usage, de fonctionnement et de sécurité, des équipements et installations couverts par les différents corps de métier spécifiés à l'article 3.1 du présent accord, des logements, par la vérification, l'entretien et la réparation et leur remplacement si nécessaire.

Article 2 - Champs d'application

Le présent accord porte sur une partie du patrimoine géré par Orvitis.

Le patrimoine concerné correspond aux territoires rattachés aux agences Est, Sud et Haute Côte-d'Or.

Le patrimoine concerné est actualisé en fonction :

- Des nouveaux logements mis en service,
- De démolition de bâtiments ou maisons individuelles existants,

HDT CM MR P&S

- De l'achat ou la vente de logements ou de bâtiments.

Article 3 - Modalités d'application de l'accord

3.1 Prestations comprises par le contrat multiservices

Le contrat multiservices porte pour l'essentiel sur la prise en charge par le bailleur, des interventions qui sont juridiquement à la charge du locataire, au titre de son obligation de procéder à l'entretien courant du logement et aux menues réparations (art. 7, d, de la Loi du 6 juillet 1989 et décrets n° 87-712 et n° 87-713 du 26 août 1987 relatifs à la liste des réparations locatives et charges récupérables).

Les demandes de dépannage ou de réparation ayant le caractère de dégradation volontaire du fait du locataire, ou occasionnées suite à une mauvaise utilisation, ou consécutives à une suppression ou modification d'équipements du logement par le locataire sans autorisation écrite du bailleur, **ne sont pas prises en charge dans le cadre du contrat multiservices et restent à la charge exclusive du locataire.**

Dans ce cas, l'entreprise en informe le locataire et lui précise que les prestations demandées ne seront pas réalisées.

Afin de pouvoir se substituer aux locataires, le présent accord collectif est conclu conformément à l'article 42 de la Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée.

Les prestations du contrat multiservices portent sur les dépannages, la réparation et l'entretien des installations et équipements des logements, des corps de métier suivants :

1. La robinetterie,
2. La plomberie,
3. L'électricité,
4. L'alimentation gaz (réseau intérieur et robinet gaz),
5. La menuiserie,
6. La serrurerie,
7. La quincaillerie,
8. Les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF),
9. Le chauffage individuel (hors chauffage gaz / fuel / bois),
10. La ventilation - nettoyage des bouches de ventilation (hors chauffage gaz / fuel / bois).

Les prestations comprennent la fourniture, la pose, le temps d'intervention, les frais de déplacement se rapportant à l'intervention réalisée.

L'annexe 1 du présent accord collectif présente (sous forme de plaquette) le contrat multiservices et les équipements intégrés au contrat.

3.1.1 Interventions de dépannage - « maintenance curative et préventive »

Le contrat multiservices prévoit des interventions de dépannage.

Il permet au locataire d'accéder, autant de fois que nécessaire dans l'année, à un service de réparation en cas de panne ou de dysfonctionnement.

Le prestataire est sollicité sur appel téléphonique du locataire ou par un représentant du bailleur.

Le numéro de téléphone du prestataire, non surtaxé, est mis à disposition des locataires par affichage dans les parties communes des bâtiments collectifs ou communiqué par mail ou courrier aux locataires des logements individuels.

Dans le cadre des dépannages et entretiens en jours et heures ouvrables, le prestataire intervient sur tous types de demandes comprises dans le contrat multiservices, **du lundi au vendredi de 8h à 18h.**

AST CH MR PG 3

Le prestataire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer les dépannages des installations dans les délais définis au contrat, en fonction de la nature et de l'urgence de la panne et met en œuvre tous les moyens nécessaires pour remettre en fonctionnement les appareils défectueux.

Les délais d'intervention définis au contrat multiservices sont les suivants :

- **4 heures pour une urgence immédiate et avérée dans les cas suivants**
 - dysfonctionnement mettant en cause la sécurité des biens et des personnes ou la privation de jouissance de la chose louée en plomberie (fuite importante sur alimentation ou évacuation, chauffe-eau électrique (panne complète d'eau chaude sanitaire, fuite sur groupe de sécurité,...),
 - dysfonctionnement mettant en cause la sécurité des biens et des personnes en électricité (panne totale d'alimentation électrique du logement hors panne EDF, coupure électrique générale du logement, panne de chauffage électrique...),
 - Personne bloquée dans le logement suite à désordre sur porte palière,
 - Défaut de maintien en position fermée d'une menuiserie extérieure (fenêtre, porte fenêtre, fenêtre de toit.

- **24 heures pour un dépannage urgent en cas de**
 - Mécanisme de chasse hors service, fuite d'évacuation WC (ex : pipe cassée...),
 - Infiltration d'eau provenant d'un joint de fenêtre si celle-ci peut entraîner des dommages dans le logement.

- **5 jours ouvrés pour un dépannage courant, hors urgence immédiate et avérée ou dépannage urgent.**

Dans le cadre d'une astreinte, il intervient pour des dépannages présentant un caractère d'urgence (*fuite importante sur alimentation ou évacuation, chauffe-eau électrique, panne complète d'eau chaude sanitaire, fuite sur groupe de sécurité, panne totale d'alimentation électrique du logement hors panne EDF, coupure électrique générale du logement, panne de chauffage électrique, personne bloquée dans le logement suite à désordre sur la porte palière, ...*) **du lundi au vendredi de 18h à 20h et le samedi, dimanche et jours fériés de 8h à 20h.**

3.1.2 Visite préventive

Au cours des deux premières années du contrat, le prestataire procédera, à une visite préventive, chez la totalité des locataires concernés par le contrat multiservices.

La visite préventive couvre l'ensemble des besoins d'entretien, de remise en état, de remplacement ou de réglage des équipements du logement, couvert par l'ensemble des corps d'état stipulés à l'article 3 du présent accord.

Elle garantit l'absence de panne, matériels défectueux ou non conformes.

Elle permet par ailleurs de réaliser un recensement complet du matériel, de ses dimensions et de ses caractéristiques.

Les locataires seront informés de la réalisation d'une visite préventive, par le prestataire, selon les modalités suivantes :

Information locataire 1^{er} passage :

L'information portant sur le 1^{er} passage pour une visite préventive, est réalisée par voie d'affichage dans les halls d'entrées ou dépôt dans les boîtes aux lettres des locataires résidant en habitat individuel.

Information locataire 2^{ème} passage :

HD ✓ CM RG MR ↗

En cas d'absence lors du 1^{er} passage, le prestataire dépose un courrier de relance, dans les boîtes aux lettres des locataires concernés, avec une nouvelle proposition de date.

Programmation 3^{ème} passage :

En cas d'absence au second passage, le prestataire contacte directement le locataire par téléphone pour fixer un rendez-vous. Il procède à 3 tentatives afin d'obtenir un rendez-vous et en justifie auprès d'Orvitis le cas échéant.

3.1.3 Remplacement de composants

Le contrat multiservices prévoit également la prise en charge par le prestataire, de remplacements de « composants », **en cas de vétusté dûment constatée**, s'agissant, entre-autres, des équipements suivants :

- Eviers,
- Lavabos (avec ou sans colonne),
- Bac à douche,
- Baignoire,
- WC complet,
- Robinetterie,...

Ce remplacement est compris dans le contrat et est à la charge entière du propriétaire. Orvitis s'engage à remplacer par cycle de 2 ans, une partie des équipements vétustes.

Les visites préventives et les interventions de dépannages permettront d'obtenir un état complet du parc et d'identifier les remplacements à réaliser.

3.1.4 Bénéfice du contrat multiservices pour le locataire dans le cadre d'un départ du logement

Le locataire ayant donné congé du logement (demande de résiliation du bail), bénéficie au titre du contrat multiservices de la possibilité de solliciter le prestataire pour la réalisation de travaux portant sur les prestations prévues au contrat.

L'intervention du prestataire permet de réduire le montant des indemnités locatives qui pourraient être facturées au locataire à l'état des lieux de sortie.

Il est vivement conseillé au locataire de contacter le prestataire pour une intervention dès que possible, en cas de départ du logement.

Article 4 - Incidence financière du contrat multiservices

4.1 Montant forfaitaire mensuel

Les prestations prévues par le contrat multiservices donnent lieu à une facturation au titre des charges locatives.

Un montant forfaitaire mensuel de **9,37 €** est facturé au locataire. Il est indiqué sur l'avis de paiement mensuel, sous l'intitulé « **contrat multiservices** ».

Le montant reste fixe quel que soit le nombre d'interventions demandées dans l'année.

Il ne correspond pas à une provision de charges et ne donne pas lieu à régularisation, dans le cadre de la régularisation annuelle des charges.

4.2 Actualisation du montant forfaitaire

Le coût de la prise en charge par les locataires peut être révisé annuellement, à la date anniversaire du contrat, conformément à la formule d'actualisation des prix du contrat en cours avec le prestataire multiservices. Pour le contrat multiservices, l'index de référence en vigueur est publié au moniteur des travaux publics ou INSEE.

HDS CG
λ MR PG 5

Article 5 - Suivi des prestations

5.1 Contrôle des prestations

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration de la qualité, Orvitis réalise une évaluation du prestataire.

Les collaborateurs d'Orvitis effectuent des opérations de contrôle hebdomadaires. Celles-ci portent sur la qualité des interventions et le respect des délais.

Un bilan périodique est effectué en présence du responsable de l'entreprise prestataire.

Le bilan prévoit :

- Un contrôle « obligatoire » sur le terrain,
- Une réunion pour effectuer une mise au point des problèmes rencontrés pendant la période considérée,
- Un bilan global du suivi du contrat.

A l'issue du bilan, un rapport, prévoyant, le cas échéant, un plan d'actions correctives est établi et remis à chaque partie concernée.

Dans le cas où ces contrôles démontreraient que les prestations n'ont pas été effectuées conformément au contrat multiservices, le prestataire s'engage à y remédier dans les 24 heures.

Une fois par an, dans le cadre d'un Conseil de Concertation Locative d'Orvitis, un bilan de l'évaluation du prestataire est présenté aux associations représentant les locataires.

A la lecture d'indicateurs permettant de constater les résultats, des propositions d'amélioration peuvent être proposées s'agissant du contrat multiservices.

Article 6 - Validité et notification de l'accord collectif

6.1 Présentation de l'accord collectif

Après la réunion de concertation avec les associations représentant les locataires (le 2 juin 2022), dans le cadre du Plan de Concertation Locative qui définit les modalités pratiques de la concertation applicable à l'ensemble du patrimoine immobilier d'Orvitis, durant laquelle le projet de contrat multiservices a été discuté, le présent accord a reçu l'approbation des 4 associations regroupant au moins 50 % des voix des locataires aux élections au Conseil d'Administration du 5 décembre 2018.

6.2 Notification et consultation des locataires

L'accord collectif conclu avec les associations regroupant au moins 50 % des voix des locataires aux élections au Conseil d'Administration **est validé définitivement, sauf si la majorité des locataires ont manifesté leur refus.**

L'accord collectif (avec annexe) est notifié par mail, ou à défaut par courrier, à chaque locataire, lequel dispose d'un délai de deux mois à compter de sa réception pour s'opposer par écrit au présent accord, conformément l'article 42 de la loi de du 23 décembre 1986 modifiée.

La validité définitive de l'accord est analysée à l'issue de la période de consultation de deux mois.

Article 7 - Information locataires - approbation définitive de l'accord collectif

Une plaquette explicative est adressée aux locataires présents pour les informer de la validité définitive de l'accord collectif et de la mise en place du contrat multiservices, de son fonctionnement et des prestations incluses.

Les nouveaux locataires sont informés de l'existence du contrat multiservices, de son fonctionnement et des prestations incluses, ainsi que de la facturation mensuelle, dès la commercialisation des logements situés sur les patrimoines concernés.

ADT CO MR ✓ 6

Article 8 - Durée de l'accord et dénonciation

Le présent accord entrera en vigueur à la date de mise en place du contrat multiservices, soit le 1^{er} janvier 2023.

Il est conclu pour une durée de 6 ans, renouvelable annuellement par tacite reconduction.

A l'issue de chaque période, une évaluation du contrat multiservices est réalisée et présentée aux associations représentant les locataires, dans le cadre du Conseil de Concertation Locative.

L'accord collectif peut faire l'objet d'une nouvelle négociation entre les parties, à l'issue de chaque période.

Les parties signataires peuvent dénoncer le présent accord en respectant un préavis de 6 mois.

Article 9 - Consultation de l'accord collectif par les locataires

Le présent accord est consultable sur le site internet **orvitis.fr** et au siège d'Orvitis ou en agence, sur demande du locataire.

Fait à Dijon, le 23 juin 2022

Pour Monsieur Yves GROSPRETRE
Monsieur Robert MONNERET
Vice-Président de la CNL 21



Madame Odette MAIREY
Présidente de l'UFC Que Choisir



Monsieur Hassan DJAMA IDLEH
Président de l'UDCSF 21



Monsieur Christian MULLER
Président de l'AFOC 21



Monsieur Christophe BERION
Directeur Général d'Orvitis

