

# ACCORD COLLECTIF DE PATRIMOINE ENTRE ICF NORD-EST ET LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES PORTANT SUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRAT MULTI-SERVICES

Entre :

**ICF NORD EST SA D'HLM**, société anonyme d'HLM au capital de 29.342.100€, dont le siège social est situé 2 bis rue Lafayette METZ (5700), inscrite au registre du commerce et des sociétés de Metz sous le numéro 304 747 835.

Représentée par Madame RICHARD Christine, Directrice Générale, dûment habilitée,

Ci-après dénommée « ICF NORD EST »

D'une part,

Et :

L'association Consommation Logement Cadre de Vie représentée par Monsieur Denys GASS, Administrateur élu,

Ci-après dénommée « LES ASSOCIATION DE LOCATAIRES »,

D'autre part.

Il est préalablement exposé ce qui suit :

La qualité de service est un des axes majeurs pour ICF NORD EST.

Dans le cadre de sa politique qualité, ICF NORD EST crée de la valeur au quotidien pour ses locataires, au-travers de sa mission d'intérêt général : proposer des logements de qualité à loyer modéré aux familles à revenus modestes.

Une des réponses pour répondre à cette ambition consiste à mettre en œuvre un contrat multi-services portant principalement sur les réparations locatives.

Aussi, dans le cadre de l'entretien du patrimoine et du développement de la qualité du service rendu aux locataires, ICF NORD EST et LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES susvisées se sont rapprochés afin de conclure un accord collectif de patrimoine portant sur la mise en place d'un contrat multi-services.

En plus de la maintenance préventive prévue par les contrats d'entretien, le contrat multi-services propose une maintenance curative, qui permet aux locataires de recourir à un prestataire pour différents dépannages.

Après consultation des associations de locataires, le début de l'exécution du marché multi-services interviendra le 1er janvier 2025.

**CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT**

# 1. OBJET DE L'ACCORD COLLECTIF

Le présent accord collectif est conclu en application des dispositions de l'article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986.

Cet accord collectif a pour objet la mise en place d'un contrat multi-services.

Ce contrat multi-services permet la maintenance curative et préventive des logements et permet aux locataires de recourir à un prestataire pour divers dépannages à sa charge.

Il porte principalement sur les interventions au titre des réparations locatives incluses dans le contrat multi-services.

## 2. NATURE DES PRESTATIONS

Les types de contrats multi-services ne font pas l'objet d'une définition légale ou d'une réglementation spécifique.

Ils ont pour point commun de porter, pour l'essentiel, sur des prestations qui sont juridiquement à la charge du locataire, à hauteur de 70%, 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), ICF NORD EST assumera les 30% restants au titre des interventions à la charge du bailleur.

L'entreprise prestataire assurera l'entretien curatif, avec obligation de résultat, s'agissant des interventions portant sur :

- La plomberie, la robinetterie (à l'exception du mobilier),
- L'électricité (à l'exception des éléments du tableau d'abonné et du tableau de commande),
- La menuiserie (à l'exception du remplacement complet de la menuiserie),
- La serrurerie,
- La quincaillerie.

Ces interventions de dépannages en logement occupé se feront à la demande du locataire.

L'entreprise prestataire assurera également une visite préventive, tous les deux ans, sur les mêmes corps d'état. Cet entretien préventif permet de détecter les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent plus graves.

En identifiant et en corrigeant les problèmes de sécurité potentiels, cela contribue à assurer la sécurité des occupants.

### 3. OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

Le locataire devra donner l'accès à son logement au titulaire du marché multi-services pour toute visite préventive, de dépannage, ou de mise en sécurité.

La mise en place du contrat 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 nécessitant réparation qui surviendrait, sauf s'il apporte la preuve qu'il n'a aucune part dans la réalisation du dommage.

### 4. INFORMATION DES LOCATAIRES

Les locataires seront informés par :

- Une plaquette d'information,
- Un affichage dans les halls d'immeubles,
- Des campagnes de SMS,
- L'envoi d'un mail comprenant une lettre d'information et une copie de l'accord collectif,
- L'équipe de proximité à disposition des locataires.

### 5. PERIMETRE D'INTERVENTION

Dans le cadre du déploiement du contrat multi-services, le présent accord est conclu sur l'ensemble du Patrimoine appartenant à ICF NORD EST géré par les agences Flandres-Hainaut, Alsace-Lorraine. S'agissant du patrimoine appartenant à ICF NORD EST et géré par l'agence Picardie Champagne Ardenne, seul le patrimoine se situant à Mitry-Mory sera concerné par cet accord collectif.

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

Le présent accord collectif sera annexé aux futures contrats de location afin qu'ils soient opposables à tous les nouveaux locataires.

# 6. AVANTAGES POUR LES LOCATAIRES ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS A LA DEMANDE DU LOCATAIRE

La mise en place d'un contrat multi-services permet au locataire :

- D'avoir un interlocuteur unique, quel que soit le corps de métier, via une plateforme d'appel gratuite. Prestataire joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- De ne plus avoir besoin de trouver une entreprise pour les réparations locatives à sa charge et ainsi d'accéder, autant de fois que nécessaire dans l'année, sans surcoût, à un service de réparation des désordres constatés.
- En un rendez-vous unique, de faire la demande de réparation de plusieurs équipements, ce qui évite :
  - la multiplication des interventions,
  - la multiplication des présences dans le logement autant de fois qu'il y a de corps de métiers dans la demande, évitant ainsi, la multiplication des rendez-vous,
  - la multiplication des frais de déplacements d'entreprises.

De rendre son logement en bon état lors de l'état des lieux de sortie (pas ou peu d'indemnités forfaitaires sauf l'entretien ménager et les embellissements). Le locataire délègue ainsi la responsabilité de l'entretien de son logement à un prestataire de services agréé par le bailleur.

De bénéficier de délais d'intervention courts et contractualisés :

- Intervention en 5 jours soit 120 heures

Pour les interventions relevant d'un caractère d'urgence : électricité et plomberie non maitrisables, les délais seront réduits à un jour ouvrable.

Suite à l'appel du locataire, le prestataire s'engage à informer le locataire de la date et du créneau de son intervention dans le logement, et à respecter les rendez-vous.

En cas de retard dans l'exécution de l'une des missions de plus de 24H des délais contractuels, des pénalités journalières égales au montant mensuel contractuel d'un logement pourront être appliquées. Les pénalités ne seront pas applicables si le retard dans l'exécution des prestations est dû au locataire.

En cas de manquement de l'une ou de l'autre des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier le Contrat Multiservices, en tout ou partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, 15 jours après mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable.

## 7. TARIFICATION

Le coût mensuel de ce service pour le locataire ne pourra excéder une augmentation de charges mensuelles de plus de 9 euros TTC.

En contrepartie, le contrat robinetterie étant inclus dans le contrat multiservices, cette dépense ne sera plus dans les charges locatives : soit un gain de 2,08 euros TTC par mois.

## 8. MODALITES DE LA CONCERTATION LOCATIVE

Cet accord collectif est conclu conformément à l'article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accès à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière (modifié par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009).

Après la conclusion de cet accord collectif avec les associations de locataires, parties prenantes, cet accord sera transmis à tous les locataires concernés par le contrat multi-services afin de recueillir leurs avis.

Les locataires auront un délai de deux mois à compter de la réception de leur notification individuelle pour se prononcer sur cet accord collectif. Les refus seront comptabilisés.

Le contrat multi-services sera opposable à tous les locataires concernés par cet accord collectif sauf s'il est rejeté par 50% des locataires concernés dans un délai de deux mois à compter de la réception de leur notification individuelle. La plateforme Avis-Locataire nous permettra de recueillir les avis des locataires.

## 9. DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord prend effet à compter de la date du début d'exécution du marché multiservice au 1er janvier 2025 et sera applicable pendant toute la durée dudit marché, soit une période de 4 ans.

## 10. SUIVI DE L'ACCORD COLLECTIF

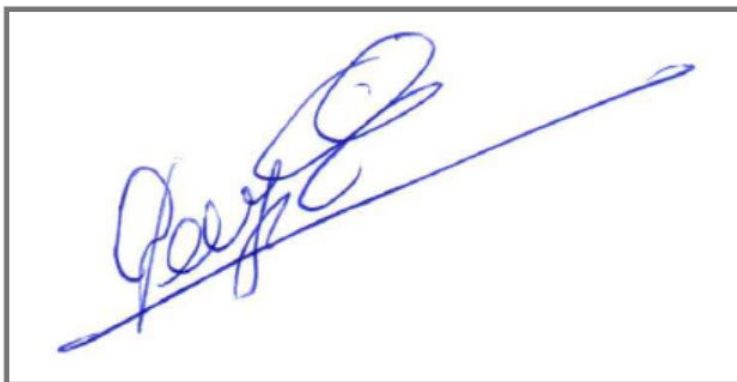
Une fois cet accord collectif conclu, ICF NORD EST s'engage à effectuer la consultation entreprise afin de pouvoir garantir les prix précédemment cités.

Des bilans trimestriels seront organisés avec le titulaire du marché, la première année, puis au minimum des bilans annuels s'opéreront. Des rapports d'interventions trimestriels seront transmis par le titulaire du marché, tout au long du contrat.

Des enquêtes de satisfaction post-intervention seront réalisées, systématiquement, pour chaque intervention du titulaire du contrat.

La première année ICF NORD EST organisera des réunions de suivi semestrielles avec les présidents des amicales de locataires, puis à partir de la seconde année des réunions de suivi annuelles.

Schiltigheim le 19-05-2024

A handwritten signature in blue ink is enclosed within a black rectangular border. The signature is stylized and appears to be 'Gass'.

Pour la CLCV  
Denys GASS

Paris, le 19-05-2024.

A handwritten signature in black ink, consisting of several horizontal strokes, is positioned below the date.

Pour ICF Nord-Est  
Christine RICHARD