

Le 29/10/2020

# DOMANYS

## CONTRAT MULTI-SERVICES

# Accord collectif de patrimoine entre DOMANYS et les Associations de Locataires

Entre :

- DOMANYS, Office Public de l'Habitat, dont le siège social est à AUXERRE (89000) – 9 Rue de Douaumont, immatriculé au registre du commerce et des sociétés d'AUXERRE sous le numéro 382 820 033, représenté par Madame Karine LASCOLS, Directrice générale, dûment habilitée aux termes d'une délibération de son conseil d'administration du 6 octobre 2020 annexée aux présentes

D'une part,

Et

- Les associations de locataires :
  - o AFOC 89, 7 Rue Max Quantin – 89000 AUXERRE, représentée par Monsieur André ALIOUA, Président,
  - o ASSECO-CFDT, 7 Rue Max Quantin – 89000 AUXERRE, représentée par Madame Michèle BILLON, Présidente
  - o CNL, 19 Promenade des Champs Plaisants – 89100 SENS, représentée par Madame Michèle WUILLE, Présidente,
  - o Association des locataires Quartier Ville Haute Mignottes, 12 Avenue Marcellin Berthelot – Lgt n° 32 – 89400 MIGENNES, représentée par Monsieur Hamid M'RABTI, Président,

D'autre part,

# SOMMAIRE

---

PREAMBULE .....	3
1. OBJET DU CONTRAT MULTI-SERVICES.....	3
2. PERIMETRE D'INTERVENTION .....	4
3. AVANTAGES POUR LES LOCATAIRES.....	4
4. TARIFICATION .....	5
5. MODALITES DE LA CONCERTATION LOCATIVE .....	5
6. MODALITES D'APPLICATION DE L'ACCORD .....	6
7. OBLIGATIONS DU LOCATAIRE.....	6
8. OBLIGATIONS DU BAILLEUR .....	6
9. INFORMATION DES LOCATAIRES.....	6

## PREAMBULE

La qualité de service est l'un des axes stratégiques majeurs pour DOMANYS.

Dans le cadre de sa politique qualité, DOMANYS 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 en la mise en œuvre d'un contrat multi-services.

Aussi, dans le cadre de l'entretien du patrimoine et du développement de la qualité du service rendu aux locataires, DOMANYS et les associations de locataires susvisées ont décidé de conclure un accord collectif de patrimoine portant sur l'entretien multi-services des logements.

Le contrat multi-services propose une maintenance préventive des logements ainsi qu'une maintenance curative, qui permet aux locataires de recourir à un prestataire pour différents dépannages (cf paragraphe objet du contrat ci-dessous).

Les avantages pour le locataire sont visés à l'article 3 ci-dessous.

Après consultation des locataires, l'entrée en vigueur du marché multi-services interviendra en mai 2021.

## 1. OBJET DU CONTRAT MULTI-SERVICES

Les types de contrat 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, 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).

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

- La plomberie, la robinetterie (à l'exception du mobilier tel que meuble sous évier),
- 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.

A titre préventif avant de rendre son logement : visite de vérification, entretien des équipements de plomberie, robinetterie, serrurerie, menuiserie, électricité, DAAF et nettoyage des bouches de ventilation.

A titre curatif en logements occupés : interventions de dépannages en logement occupé à la



demande du locataire (plomberie, robinetterie, serrurerie, menuiserie, électricité).

## 2. PERIMETRE D'INTERVENTION

Le présent accord est conclu pour l'ensemble des logements à usage d'habitation (à l'exception des logements sous garantie de parfait achèvement) appartenant à Domanys et les logements dont Domanys a la gestion.

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.

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

## 3. AVANTAGES POUR LES LOCATAIRES

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 de 8 h 00 à 18 h 00 puis relais astreinte sur urgence technique soit du lundi au vendredi de 18 h 00 à 20 h 00 et les samedi, dimanche et jours fériés de 8 h 00 à 20 h 00).
- 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, 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,
  - 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'interventions courts et contractualisés.

## 4. TARIFICATION

Information : Le coût mensuel de ce service sera selon l'équipement du logement de :

	Coût moyen "plomberie 2020"	coût complémentaire locataire	Coût maximum "multiservices"
Logement avec Chauffe-Eau Electrique et convecteurs électriques	3,25 €	5,75 €	9,00 €
Logement sans Chauffe-Eau Electrique ou convecteurs électriques	3,25 €	3,95 €	7,20 €
Logement sans Chauffe-Eau Electrique ni convecteurs électriques	3,25 €	2,15 €	5,40 €

Coût moyen plomberie 2020 : moyenne de la somme de 3,62 € / mois pour la Société Engie et 2,87 € / mois pour la Société LCDE actuellement réglée au titre du marché Plomberie. Le coût définitif sera connu au moment de l'attribution du marché. Comme tout marché public, le tarif est révisé annuellement.

Si le coût définitif du marché est inférieur à la tarification indiquée ci-dessus, c'est le tarif le plus avantageux pour le locataire qui sera appliqué.

Ce coût sera facturé mensuellement à chaque locataire, au titre des charges locatives, par une ligne distincte sur la quittance.

## 5. MODALITES DE LA CONCERTATION LOCATIVE

La concertation locative s'opère dans le cadre de 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 (modifié par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009).

Après la signature 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. L'avis des locataires sera sollicité ; un délai de deux mois sera donné aux locataires pour se prononcer. Les refus seront comptabilisés. Mise en place du contrat multi services sauf s'il est rejeté par écrit par plus de 50 % des locataires dans un délai de deux mois à réception du courrier (notifications individuelles auxdits locataires). Le défaut de réponse vaut accord.

## 6. MODALITES D'APPLICATION DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu à partir de la date de sa signature et courra sur toute la durée du contrat multi-services, soit 4 années (1 an, renouvelable 3 fois).

Toute contestation relative à l'application du présent accord pourra être portée devant la juridiction compétente.

## 7. OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

Le locataire donnera au titulaire du marché multi-services l'accès à son logement pour toute visite de dépannage ou de mise en sécurité ou d'entretien.

Toute absence du locataire, même justifiée, qui ne permettrait pas la réalisation des prestations, ne pourra soustraire le locataire de son obligation de paiement de la redevance.

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 surviendraient, sauf s'il apporte la preuve qu'il n'a aucune part dans la réalisation du dommage.

## 8. OBLIGATIONS DU BAILLEUR

Un bilan annuel du contrat s'opèrera annuellement avec l'entreprise concernée.

Un retour de ce bilan sera également fait annuellement en Conseil de Concertation Locative.

## 9. INFORMATION DES LOCATAIRES

Les locataires seront informés par :

- Une plaquette d'information
- Un affichage dans les halls d'immeubles
- L'envoi d'un courrier pour les logements individuels

Fait à Auxerre, le 29 octobre 2020




**DOMANYS**



Directrice générale,  
Madame Karine LASCOLS

**A.F.O.C.**




Le Président,  
Monsieur André ALIOUA

**ASSECO - C.F.D.T.**



La Présidente,  
Madame Michelle BILLON

**C.N.L.**



La Présidente,  
Madame Michèle WUILLE

**Association des locataires du Quartier  
Ville Haute des Mignottes**

Le Président,  
Monsieur Hamid M'RABTI

