



ACCORD COLLECTIF

Relatif au

**Contrat
Multiservices**

Applicable au 01 janvier 2026

**GRAND
DOLE
HABITAT**

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,

Entre les soussignés :

GRAND DOLE HABITAT, L'Office Public de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération Grand Dole, dont le Siège Social est à DOLE, 12 rue Costes et Bellonte, représenté par le Directeur Général en exercice agissant en qualité de bailleur social

d'une part,

et,

Les associations élus par les locataires aux élections au Conseil d'Administration de GRAND DOLE HABITAT :

- L'**AFOC 39** (Association Force Ouvrière Consommateurs),
- **INDECOSA-CGT 39** (Information Défense des Consommateurs Salariés – Confédération Générale du Travail)
- **La CLCV du Jura** (Consommation, logement et Cadre de vie)

d'autre part,

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

Article 1 - Généralités

1.1 Contexte et enjeux

Depuis une vingtaine d'années, GRAND DOLE HABITAT a mis en place un contrat Multiservices dont les enjeux 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.

Un nouveau contrat ayant été signé, il convient de proposer un nouvel accord collectif pour renouveler la reconduction de ce service.

Il est soumis aux associations, ayant obtenu les voix des locataires aux élections au Conseil d'Administration de GRAND DOLE HABITAT de 2022, 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 », 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 l'ensemble du patrimoine géré par GRAND DOLE HABITAT.

Le patrimoine concerné est actualisé en fonction :

- Des nouveaux logements mis en service,
- De démolition de bâtiments ou maisons individuelles existants,
- 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 couvre, pour l'essentiel, des interventions normalement à la charge du locataire au titre de l'entretien courant et menues réparations (décret n° 87-712 et décret n° 87-713).

Sont exclus :

- Dégradations volontaires ;

- Mauvaise utilisation ou négligence ;
- Modifications d'équipements sans autorisation écrite du bailleur.

Dans ces cas, l'intervention est refusée et reste à la charge exclusive du locataire, avec possibilité de facturation directe et transmission au recouvrement en cas de non-paiement.

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. Plomberie
2. Chauffage électrique / cumulus
3. Robinetterie
4. Alimentation gaz
5. Électricité
6. Menuiserie et occultation
7. Serrurerie
8. Quincaillerie
9. Ventilation (nettoyage des grilles et bouches de ventilation)

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

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 directement sollicité sur appel téléphonique du locataire.

Le numéro de téléphone du prestataire, non surtaxé, est mis à disposition des locataires par affichage sur l'agence virtuelle MAEL (compte locataire de GDH en ligne), 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.

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. L'intervention pour urgence immédiate et avérée est caractérisée lorsque l'appel concerne :**

- Dysfonctionnement mettant en cause la sécurité des biens et des personnes ou la privation de jouissance de la chose louée :
 - o en plomberie (fuite non maîtrisable sur alimentation ou évacuation),
 - o en électricité (panne totale d'alimentation électrique du logement hors panne EDF, coupure électrique générale du logement)
- Personne bloquée dans le logement par suite de désordre sur sa porte palière,
- Défaut de maintien en position fermée d'une menuiserie extérieure (fenêtre, porte fenêtre, fenêtre de toit).

⇒ **24 heures pour un dépannage urgent. L'intervention pour dépannage(s) urgent(s) est caractérisée lorsque l'appel concerne :**

- Mécanisme de chasse d'eau WC hors service, fuite d'évacuation WC (ex : pipe cassée...),
- Chauffe-eau électrique (panne complète d'eau chaude sanitaire, fuite sur groupe de sécurité, débouchage WC,...)
- Volet roulant de pièce à vivre bloqué en position fermé
- Infiltration d'eau provenant d'un joint de fenêtre si celle-ci peut entraîner des dommages dans le logement
- Panne de chauffage électrique

⇒ **10 jours ouvrés pour un dépannage courant, hors urgence immédiate et avérée ou dépannage urgent.**

NOTA : Dans le cadre d'une astreinte, l'entreprise intervient du lundi au vendredi de 18h à 20h et le samedi, dimanche et jours fériés de 8h à 20h pour des dépannages présentant un caractère d'urgence :

- Dysfonctionnement mettant en cause la sécurité des biens et des personnes ou la privation de jouissance de la chose louée :
 - o en plomberie (fuite non maîtrisable sur alimentation ou évacuation),
 - o en électricité (panne totale d'alimentation électrique du logement hors panne EDF, coupure électrique générale du logement)
- Personne bloquée dans le logement par suite de désordre sur sa porte palière,
- Défaut de maintien en position fermée d'une menuiserie extérieure (fenêtre, porte fenêtre, fenêtre de toit).

3.1.2 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

- 9,55 € TTC / mois, inscrits à l'avis de paiement sous « Contrat Multiservices » ;
- Montant fixe, sans régularisation annuelle.

Le montant mensuel est forfaitaire 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 Révision 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.

Article 5 - Suivi des prestations

5.1 Contrôle des prestations

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

Les collaborateurs de GRAND DOLE HABITAT 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 » in situ,
- 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 de GRAND DOLE HABITAT, 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 du 9 octobre 2025, le présent accord a reçu l'approbation d'au moins une association élue par les locataires lors des élections au Conseil d'Administration de 2022.

6.2 Notification et consultation des locataires

Conformément à l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986, l'accord est valable sauf opposition écrite de la majorité des locataires consultés dans un délai de deux mois à compter de la notification.

L'accord collectif 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.

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 1er janvier 2026.

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

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 ou d'une dénonciation.

Les parties signataires qui souhaitent ouvrir une nouvelle négociation ou dénoncer le présent accord devront respecter un préavis d'au moins 6 mois avant la fin de la période de l'accord

Article 9 – Règlement des litiges

Tout litige lié au présent accord fera l'objet d'une tentative de règlement amiable au sein du Conseil de Concertation Locative avant toute saisine judiciaire.

Article 10 - Consultation de l'accord collectif par les locataires

Le présent accord est consultable sur le site internet et au siège de Grand Dole Habitat sur demande.

Fait à Dole, le 9 octobre 2025

Monsieur Yves MAGDELAINE
Directeur Général de GRAND DOLE HABITAT

Madame Simone LE MAUX
Administratrice AFOC39
élue représentante des locataires

Madame Agnès GROFF
Administratrice IDECOSA-CGT 39
élue représentante des locataires

Monsieur Claude CORBIN
Administrateur CLCV Jura
élu représentant des locataires

