OPH 65
Le logement pour tous

ACCORD COLLECTIF

LE PACK ENTRETIEN SERVICES DE L'OPH 65

Office Public de l'Habitat des Hautes-Pyrénées

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 du locataire ;

• Par les décrets n° 87-712 et 87-713 du 26 août 1987 pris en application des articles 7 et 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, qui précise les éléments pouvant faire l'objet de réparations locatives et fixant la liste des charges récupérables.

Entre les soussignés :

L'Office Public de l'Habitat des Hautes-Pyrénées, dénommé en abrégé OPH 65, établissement public à caractère industriel et commercial, identifié au SIREN sous le numéro 381 016 468, dont le Siège Social est situé à TARBES (Hautes-Pyrénées), 28 Rue des Haras, ainsi dénommé conformément à l'article 16 de la loi du 5 mars 2007, ratifiant l'ordonnance du 1er février 2007, représenté par son Directeur Général, Monsieur Jean-Pierre LAFONT-CASSIAT d'une part ;

Et ;

Les associations présentent sur le patrimoine en gestion du bailleur, dont :

- La CNL (Confédération Nationale du Logement, Fédération des Hautes-Pyrénées), représentée par Monsieur Lionel LAVERGNE

- La CSF 65 (Confédération Syndicale des Familles des Hautes-Pyrénées), représentée par Madame Micheline GOUA DE BAIX

D'autre part

LL

Sommaire

I – Préambule 3

II – Objet 4

III – Conditions d'approbation d'un accord collectif 5

IV - Champ d'application 6

V - Cas des contrats d'entretien et de multi-services en cours 7

VI – Montant de la prestation 8

VII – Fonctionnement général du Pack Entretien Services 9

A- Prestation préventive 9

B- Prestation curative 10

VIII – Délais d'intervention et caractère d'urgence des prestations curatives 11

A – Intervention dans les 4 heures qui suivent le signalement pour une urgence immédiate et avérée (niveau 1). 11

B – Intervention sous 3 jours ouvrés après signalement pour une urgence modérée (niveau 2). 11

C - Intervention sous 20 jours ouvrés pour un dépannage courant, hors urgence immédiate et avérée ou urgence modérée (niveau 3). 12

IX – Limites de la prestation - Exclusions 13

X– Protection des données personnelles 14

XI – Responsabilité - Règlement des différents 15

XII- Durée de l'accord collectif et motifs de dénonciation par les parties 16

LISTE DES ANNEXES 18

ade³

LL m

I – Préambule

En matière d'entretien des logements, le décret n°87-712 du 26/08/1987 fixe les interventions qui sont à la charge du bailleur ou du locataire.

Pendant toute la durée de la location, les locataires ont l'obligation d'effectuer les interventions « d'entretien courant et de menues réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usages privatifs ».

Le propriétaire a la responsabilité de maintenir le logement en bon état, notamment en procédant au remplacement des équipements défaillants ou vétustes.

Le Pack Entretien Services de l'OPH 65 vise à proposer une prestation « clé en main », dans un double intérêt mutuel de conservation durable des lieux en bon état d'usage et une maitrise des dépenses courantes liées au logement.

Dans le secteur locatif social, les associations de locataires représentent et défendent l'intérêt des locataires auprès des bailleurs sociaux.

Elles désignent des représentants qui participent à des instances de concertation sur les différents aspects de la gestion des immeubles et sur les mesures relatives aux conditions d'habitat et au cadre de vie des locataires.

A ce titre, ce projet est soumis au vote des associations de locataires dans le cadre d'un accord collectif au bénéfice des locataires présents et à venir sur l'ensemble du patrimoine de l'OPH 65 du département des Hautes-Pyrénées (annexe 1).

7de3

LL

II – Objet

Par signature du bail de location, les locataires s'engagent à assurer les petites réparations et l'entretien courant de leur logement.

Or, les désordres locatifs peuvent survenir sans prévenir et nécessiter l'intervention coûteuse de professionnels du dépannage extérieurs à l'OPH 65.

Il en ressort de possibles abus dans l'évaluation, la réalisation et la facturation des travaux, dont les locataires sont les premières victimes.

De son côté, l'OPH 65 dispose d'une équipe de professionnels qualifiés dans les principaux corps d'état. Ses agents disposent d'une parfaite connaissance du patrimoine, des composants techniques des logements ainsi que d'une maitrise du savoir-faire dans la réparation et l'entretien courant.

Le Pack Entretien Services de l'OPH 65 prévoit une maintenance annuelle préventive des logements, ainsi qu'une maintenance curative en dehors de la période d'astreinte.

Ce service est ainsi destiné à assurer au résident le maintien de son logement en parfait état d'usage, de fonctionnement et de sécurité, des équipements et installations couverts par l'annexe 2 du présent accord. Il est réalisé par la vérification, l'entretien, la réparation et le remplacement si nécessaire.

Il permet ainsi de limiter les dépenses imprévues, de prévenir les désordres liés à un usage inapproprié des lieux et limite les facturations de remise en état consécutives au défaut d'usage, au vandalisme et à la dégradation volontaire.

Il garantit une transparence, une communication et des délais d'intervention bien définis.

Dans un objectif de cohérence technique générale, par un accès périodique au logement, ce service permet également à l'OPH 65 d'identifier des désordres à venir et de procéder à des interventions de maintenance des équipements et installations du logement qui relèvent de sa responsabilité et de son financement.

n de 3
LL

III – Conditions d'approbation d'un accord collectif

L'article 42 de la Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, précise notamment que les accords collectifs locaux peuvent porter sur l'amélioration et l'entretien des logements.

Le Pack Entretien Services entre pleinement dans ce cadre.

Ce même article détermine qu'un accord collectif entrera en vigueur selon la règle mentionnée ci-après :

« Les accords négociés avec les associations sont obligatoires sur tout ou partie du patrimoine dès lors qu'ils ont été conclus :

- *Soit par une ou plusieurs associations affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation, présentes dans le patrimoine du bailleur.*
- *Soit par une ou plusieurs associations regroupant au moins 50 % des voix des locataires aux élections du Conseil d'Administration de l'organisme.*
- *Soit par une ou plusieurs associations regroupant au moins 20 % des locataires concernés par l'accord.*

Ces accords ne sont pas obligatoires s'ils ont été rejetés par écrit par au moins 50 % des locataires concernés, dans un délai de 2 mois à compter de leur notification individuelle par le bailleur ».

Par signature des parties concernées, cet accord collectif devient opposable à l'ensemble des locataires présents et à venir, jusqu'au dernier jour de la fin du préavis, selon les modalités définies dans le présent document.

IV - Champ d'application

Cette prestation de services est applicable à l'ensemble des locataires présents et à venir sur le patrimoine de l'OPH 65 situé sur le territoire des Hautes-Pyrénées, hors logements foyers, ceux à la vente ou engagés dans un processus de déconstruction ainsi que les livraisons neuves jusqu'au terme de la période de parfait achèvement.

Au total, 7 204 logements (valeur au 01/07/2024) du territoire de l'OPH 65 sont progressivement concernés par cet accord collectif (annexe 1).

Son entrée en vigueur fonctionnelle est fixée selon un calendrier de déploiement progressif triennal précisé en annexe 3.

Les logements situés sur un patrimoine qui sera éligible au Pack Entretien Services en 2026 et 2027 continueront à faire l'objet d'une gestion d'entretien conforme aux règles de droit commun, qui vise à assurer des espaces de location qui disposent des équipements obligatoires et qui répondent en permanence aux critères de décence suivants :

- absence de risque pour la sécurité et la santé du locataire
- maintien d'une performance énergétique minimale
- absence d'animaux nuisibles et de parasites
- mise à disposition de certains équipements (point d'eau, élément de chauffage...)

De même, durant toute la durée du bail de location et conformément à l'obligation faite au bailleur du maintien des locaux en bon état d'habitabilité (articles 606, 1719, 1720 et 1721 du Code Civil), les travaux qui ne sont pas des réparations locatives (petites réparations et entretien courant à la charge du locataire) ou qui ne sont pas imputables à une faute du locataire, restent à la charge exclusive du bailleur.

1 de 3

V - Cas des contrats d'entretien et de multi-services en cours

Au 01/07/2024, 646 logements du patrimoine de l'OPH 65 bénéficiaient d'un « Contrat d'entretien et de multi-services » tel que proposé depuis 2017.

Ces logements conserveront le bénéfice de ce contrat jusqu'au 31/12/2024 avant de basculer pleinement sur le Pack Entretien Services à compter du 01/01/2025.

Les locataires concernés seront destinataires d'un courrier informatif dans un délai minimum de deux mois avant l'entrée en vigueur du présent accord collectif.

Pde3

LL

VI – Montant de la prestation

Le coût mensuel TTC de la prestation par logement est fixé à 11,53 €, quel que soit le nombre d'interventions réalisées, y compris la visite annuelle d'entretien.

Ce montant comprend notamment la prise en charge des prestations d'entretien courant et des petites réparations contenus dans l'annexe 2 et qui sont théoriquement à la charge du locataire pendant toute la durée du bail au sens du décret n° 87-712 du 26 août 1987.

Cette somme forfaitaire inclut les frais de traitement administratif, les déplacements, la main d'œuvre, l'achat et la livraison du matériel ainsi que des équipements nécessaires à l'exécution du Pack Entretien Services.

Ce montant est susceptible d'être révisé au 1er janvier de chaque année sur délibération du Conseil d'Administration de l'OPH 65. La formule de révision paramétrique applicable est la suivante :

$P = P_0 [0,15 + 0,85 (I_1/I_0)$

P = Prix H.T. révisé.
P_o = Prix H.T. initial.

I = Index de référence, publié au Moniteur des Travaux Publics - index 010545977 - Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – Travaux de maintenance
(o) = les valeurs de l'indice utilisé au dénominateur sont ceux du dernier indice connu au mois de remise des offres Mo
(1) = les derniers indices connus à la date de révision.

Enfin, dans une démarche d'accompagnement des populations les plus fragiles, il est convenu que le coût mensuel de la prestation sera minoré de 25 % au 1er janvier de chaque année, soit 8,65 € TTC, pour les titulaires du contrat de location dont le revenu fiscal de référence est égal à 0 lors de la dernière enquête de ressources connue (18 % des foyers de l'OPH 65 concernés au 01/01/2024).

La minoration sera effective dès la première quittance pour les nouveaux entrants dont le revenu fiscal de référence de l'avis d'imposition est égal à 0.

Les locataires qui ne justifieront pas de leur revenu fiscal de référence ne pourront pas bénéficier de cet avantage.

VII – Fonctionnement général du Pack Entretien Services

L'OPH 65 s'engage à mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires à la tenue du calendrier de déploiement et à la réalisation de l'ensemble des prestations listées en annexe 2.

Il met à disposition des locataires un point d'entrée téléphonique unique et non surtaxé ainsi qu'une adresse mail générique.

Les engagements et prestations contenues dans le Pack Entretien Services s'exercent aux jours et heures d'ouverture de l'activité technique de l'OPH 65, à savoir :

- du lundi au jeudi : de 8h à 12h et de 13h à 17h
- le vendredi : de 8h à 12h et de 13h à 16h

Par ailleurs, quel que soit la prestation, il sera apporté un soin particulier à la propreté des espaces laissés après travaux ainsi qu'à l'évacuation de l'ensemble des emballages, cartons et déchets de chantier.

Le Pack Entretien Services prévoit une échelle de traitement préventive et curative.

A- Prestation préventive

Au titre de l'entretien annuel préventif, les éléments listés en annexe 2 font l'objet d'un contrôle de conformité d'usage et d'un réglage, d'une réparation ou remplacement si nécessaire.

L'ensemble des éléments ainsi contrôlés sont notifiés sur une fiche récapitulative (annexe 4) à valeur de quitus signé, dont copie est adressée au locataire par voie écrite ou dématérialisée.

La prestation préventive est réalisée sur l'année calendaire, consécutivement à un rendez-vous conjointement convenu avec le locataire sur les jours et créneaux horaires proposés par le secrétariat technique de l'OPH 65.

Le secrétariat technique de l'OPH 65 est à l'initiative de la prise de contact avec le locataire. Il pilote le calendrier d'intervention territorial. A ce titre, l'OPH 65 est susceptible d'instaurer un traitement sectorisé de la prestation préventive.

Lors de la prise de rendez-vous, le secrétariat technique de l'OPH 65 réalise un état exhaustif des équipements, composants et besoins du logement afin de préparer le contenu de l'intervention du technicien de l'OPH 65 (annexe 5)

Il ne sera effectué qu'une seule visite préventive annuelle sur l'année calendaire.

Toutefois, l'OPH 65 se réserve le droit de réaliser la prestation préventive en plusieurs interventions pour des raisons de nécessité de services, d'approvisionnement de pièces ou si le volume de travaux nécessite un temps de réalisation supérieur à celui initialement prévu.

1 de 3

LL

De même, le locataire à la possibilité de refuser la prestation annuelle préventive, sans que cela ne remette en cause le paiement mensuel du service. Cette décision est définitive pour l'année concernée. Dans ce cas, le locataire sera destinataire d'un courrier par voie postale ou électronique pour confirmation de prise en compte de sa demande (annexe 6).

En outre, au cas de rendez-vous non honoré du fait du locataire, une seconde rencontre sera proposée par le secrétariat technique de l'OPH 65 (annexe 7).

Au cas de nouvelle défaillance, la prestation sera considérée comme suspendue jusqu'à l'année suivante. Un courrier par voie postale ou électronique sera adressé au locataire dans ce cadre (annexe 8).

Enfin, au cas d'impossibilité de réalisation du fait de l'OPH 65, un rendez-vous sera prioritairement positionné selon les mêmes modalités que précédemment.

B- Prestation curative

La maintenance curative est une opération menée en réponse à des incidents imprévisibles constatés en temps réel et qui nécessitent une réparation ou remplacement d'un élément défaillant afin de lui redonner toutes les qualités nécessaires à son bon fonctionnement et à son utilisation.

Compte tenu des situations d'urgence (fuite, anomalie grave, détection d'un incident...) susceptibles d'être traitées dans ce cadre, la maintenance curative a un caractère prioritaire sur la prestation préventive.

Cependant, la prestation curative n'a pas vocation à se substituer au service préventif.

Sous peine d'engager sa responsabilité, le locataire est tenu de signaler les désordres ou anomalies qui surviennent pendant toute sa durée d'occupation des lieux.

Les techniciens de l'OPH 65 interviendront dans ce cadre uniquement pour les désordres énumérés au VIII du présent document et dont la réparation ou le remplacement ne saurait attendre jusqu'au prochain rendez-vous d'entretien préventif.

Lors du signalement, le secrétariat technique de l'OPH 65 réalise une évaluation technique qui vise à déterminer le degré d'urgence et le délai d'intervention.

C de B
LL lm

VIII – Délais d'intervention et caractère d'urgence des prestations curatives

L'OPH 65 prend toutes les mesures nécessaires pour assurer les dépannages des installations dans les délais définis dans le présent accord collectif, en fonction de la nature et de l'urgence de la panne. A ce titre, l'OPH 65 demeure souverain pour évaluer et confirmer les niveaux d'intervention.

Au cas de nécessité, l'OPH 65 est susceptible de recourir à une sous-traitance de travaux.

Les délais d'intervention définis au Pack Entretien Services sont répartis en 3 niveaux :

A – Intervention dans les 4 heures qui suivent le signalement pour une urgence immédiate et avérée (niveau 1).

Les « travaux urgents », au sens de la réglementation, sont des travaux non prévisibles, justifiés par la sécurité, la sauvegarde des personnes ou des biens, ou encore en cas de force majeure.

Ce délai s'applique 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), mesures conservatoires lors d'une fuite sur chauffe-eau électrique, évacuation des eaux vannes totalement obstruée ;
- 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 un désordre sur la porte palière,
- Défaut de maintien en position fermée d'une menuiserie extérieure (fenêtre, porte, porte fenêtre, fenêtre de toit).

B – Intervention sous 3 jours ouvrés après signalement pour une urgence modérée (niveau 2).

L'urgence modérée est une difficulté technique qui ne met pas en cause la sécurité des biens ou des personnes. Elle n'est pas un frein au maintien dans les lieux du locataire et ne pose pas d'entrave à la libre circulation.

Ce délai s'applique dans les cas suivants :

- 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 entrainer des dommages dans le logement.
- Evacuation des eaux usées totalement obstruée
- Panne électrique partielle

C - Intervention sous 20 jours ouvrés pour un dépannage courant, hors urgence immédiate et avérée ou urgence modérée (niveau 3).

Seront traitées dans ce cadre, les interventions qui ne sauraient attendre la prochaine visite annuelle préventive, et qui ne répondent pas aux critères listés en point A et B du présent chapitre.

IX – Limites de la prestation - Exclusions

Le Pack Entretien Services n'est pas opérant en dehors des horaires prévus au chapitre VII ainsi que les week-end, jours fériés, jours de fermeture exceptionnels et pendant la période d'astreinte.

Seules les prestations qui figurent sur l'annexe 2 seront réalisées dans le cadre du Pack Entretien Services, sur la base des équipements et composants présents lors de l'état des lieux d'entrée.

Par extension, les équipements, meubles et appareils électroménagers individuels des occupants ne relèvent pas des prestations dues par le Pack Entretien Services.

De plus, l'OPH 65 réalise une prestation dite de « Remise en Etat des Logements » à chaque rotation de locataire. Cet acte vise au contrôle sécuritaire et de bon fonctionnement des équipements et composants. Par conséquent, cette prestation aura valeur d'entretien préventif calendaire.

De même, les nouvelles constructions ne seront éligibles qu'au terme de la période du parfait achèvement.

Par ailleurs, le Pack Entretien Services de l'OPH 65 ne s'applique pas dans le cadre des équipements ou matériels modifiés, supprimés, vandalisés, dégradés ou impactés par un défaut manifeste de conservation de la chose louée du fait des occupants ou de toutes personnes volontairement introduites dans le logement.

Cependant, si les équipements ainsi impactés relèvent de l'étanchéité du logement à l'eau ou à l'air (clos – couvert) ou sont susceptibles de mettre en cause la sécurité des biens ou des personnes, une mise en sécurité gratuite au titre des mesures conservatoires sera réalisée ou commandée par l'OPH 65 dans les 2 heures qui suivent le constat ou le signalement.

Un devis de réparation locative sera ensuite proposé dans un délai de 3 jours ouvrés.

Enfin, l'OPH 65 se réserve le droit de suspendre la réalisation de la prestation, si les techniciens de l'Office se retrouvent dans l'une des situations suivantes :

- Défaut manifeste d'hygiène et de salubrité du logement
- Impossibilité d'accès aux équipements ou éléments du fait du locataire
- Menaces physiques ou verbales envers les techniciens de l'OPH 65
- Risque technique avéré pour la santé ou la sécurité des agents de l'office

Ces situations feront l'objet d'une notification sur un rapport d'intervention établi par le secrétariat technique de l'OPH 65 (photographies à l'appui si nécessaire) et d'un écrit au locataire sous huitaine afin de l'informer des conditions de réactivation du service (annexe 9).

X– Protection des données personnelles

Lorsqu'une entreprise met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, elle fournit les informations nécessaires à la compréhension des traitements réalisés, ainsi qu'à l'exercice des droits des personnes sur leurs données, conformément au Règlement Européen n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles sont toutes informations se rapportant à une personne physique, permettant de la rattacher personnellement à une donnée.

L'objectif de la collecte d'informations doit être déterminé, et les données collectées doivent correspondre à cet objectif.

La collecte et le traitement de données personnelles (nom, prénom, téléphone, adresse électronique...) par l'OPH 65 sont soumis à des obligations destinées à protéger la vie privée et les libertés individuelles des personnes dont les données sont collectées, quel que soit le support adopté (papier, numérique...).

A de B
LL M

XI – Responsabilité - Règlement des différents

Le présent accord collectif est soumis au droit français.

En conséquence, en cas de litige, les parties (prestataire et bénéficiaires) chercheront par tous moyens une solution amiable.

Dans ce cadre, l'OPH 65 orientera notamment les bénéficiaires vers les associations de locataires.

A défaut d'issue amiable, les parties saisiront le tribunal judiciaire du lieu de situation de l'immeuble.

Ndel B

LL

XII- Durée de l'accord collectif et motifs de dénonciation par les parties

Le présent accord entrera progressivement en vigueur à compter du 1er janvier 2025.

Il est consultable par les locataires sur le site internet de l'OPH 65, auprès du « Service des équipes techniques » situé dans les locaux de l'Agence Nord après demande de rendez-vous ou par envoi postal.

Il est conclu pour une durée illimitée.

A l'issue de chaque période annuelle, une évaluation du Pack Entretien Services 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.

Au cas de difficultés d'application, le présent accord collectif pourra être modifié par voie d'avenant ou bien un nouvel accord conclu.

Les parties signataires peuvent dénoncer le présent accord en respectant un préavis de 6 mois pour l'un des motifs suivants :

- A l'initiative d'une ou plusieurs associations :
    - Saisies par une majorité de locataires bénéficiaires de la prestation (selon la règle 1 logement = 1 voix) comme étant opposés à la poursuite de l'accord collectif
    - Suite au constat d'un taux de pénétration cumulé inférieur à 80 % sur l'ensemble des secteurs de gestion, du fait de l'OPH 65
    - Après absence de mesures correctives sous 1 mois suivant une mise en demeure adressée par une ou plusieurs associations pour au moins 3 manquements avérés de l'OPH 65 aux règles de déontologie ou de confidentialité sur une année
- A l'initiative de l'OPH65 au cas de constat d'impossibilité pour l'OPH 65 de poursuivre ce service pour des raisons techniques, financières ou organisationnelles

La dénonciation doit être notifiée par son auteur à tous les autres signataires de l'accord, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par délibération des membres du Conseil d'Administration en date du 17 octobre 2024, l'accord collectif relatif à la mise en place du pack entretien services a été adopté à la majorité. Celui-ci prendra effet à compter du 1er janvier 2025.

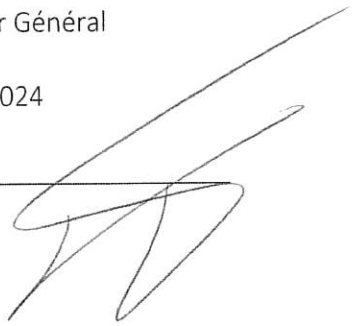
Fait à Tarbes, le 21 octobre 2024

Pour l'Office Public de l'Habitat des Hautes-Pyrénées (OPH 65) :

Nom : Jean-Pierre LAFONT-CASSIAT

Fonction : Directeur Général

Date : 21 octobre 2024

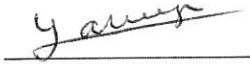
Signature : 

Pour la Confédération Nationale du Logement – Fédération des Hautes-Pyrénées (CNL) :

Nom : Lionel LAVERGNE

Fonction : Président

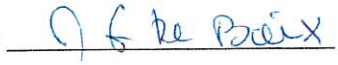
Date : 24 octobre 2024

Signature : 

Pour la Confédération Syndicale des Familles des Hautes-Pyrénées (CSF 65) :

Nom : Micheline GOUA DE BAIX

Fonction : Présidente

Date : 21 octobre 2024

Signature :