Accord collectif relatif à la problématique des rendez-vous non honorés par le locataire en cas d'intervention d'entreprises mandatées par le bailleur

Entre l'Office Public de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération de Mulhouse,
20 boulevard de la Marseillaise
68071 MULHOUSE Cedex,
Représenté par son Directeur Général, Eric PETER, en application de l'article R421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation et de la délibération du Conseil d'Administration du 17 décembre 2008,

Ci-après désigné par « m2A Habitat », « l'Office » ou encore « le Bailleur »,

Et,

Les associations représentant les locataires, l'ADRL-CSF, la CLCV et la CNL,

Ci-après désignées « les Représentants des locataires »,

Ci-après désignés ensemble « les Parties »,

Vu les dispositions de la loi N°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 et notamment les articles 7d et 7e ;

Vu les dispositions 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 ;

Vu les dispositions du 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 et relatif aux réparations locatives ;

Vu les dispositions du Code civil, notamment les articles 1231-1 et suivants ;

Il est convenu ce qui suit :

Préambule

Le présent accord est conclu dans le cadre des dispositions visées ci-dessus et notamment des articles 42 et suivants de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, entre le Bailleur social et les associations de représentants des locataires signataires.

Le champ d'application dudit accord porte sur :

- Les charges locatives récupérables à travers la maîtrise de leur évolution ;
- Les réparations locatives via une grille de vétusté ;
- L'amélioration, le maintien en état et l'entretien des logements et parties communes.

Les parties constatent une recrudescence des refus d'accès aux logements de la part des locataires dans certaines circonstances, ce qui constitue une difficulté récurrente de gestion, susceptible de :

- compromettre la sécurité des personnes et des biens, notamment en cas de fuite ou de dysfonctionnement d'équipements ;
- porter atteinte à la salubrité des immeubles, en particulier en cas d'infestation de nuisibles ;
- perturber le bon fonctionnement des équipements collectifs ;
- générer des coûts supplémentaires supportés par l'ensemble des locataires.

Les parties rappellent qu'il s'agit là d'une obligation légale à la charge du locataire et que l'absence d'intervention dans un logement peut entraîner des conséquences directes sur le logement, les logements voisins ainsi que sur l'ensemble de la résidence.

Dans ce contexte, elles affirment leur volonté commune :

- de garantir l'accès effectif aux logements pour les interventions d'entreprises mandatées par le Bailleur ;
- de prévenir les situations de refus d'accès ;
- d'assurer une répartition équitable des frais inhérents ;
- de concilier les droits des locataires avec les impératifs de gestion du patrimoine et de protection collective.

A cette fin, le Bailleur met en œuvre des actions d'information régulières visant à sensibiliser les locataires aux enjeux de sécurité, de salubrité et d'entretien des logements.

Le présent accord a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Bailleur peut mettre à la charge du locataire les frais supportés à la suite d'un rendez-vous non honoré par ce dernier, en raison d'une absence injustifiée ou d'un défaut d'accès au logement lors d'un rendez-vous fixé avec une entreprise mandatée par le Bailleur pour assurer l'exécution de travaux nécessaires à l'amélioration, au maintien en l'état ou encore à l'entretien normal des locaux loués, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Article 1 – Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des logements ou annexes du parc géré par le Bailleur. Il est opposable à l'ensemble des locataires, qu'ils soient ou non adhérents à une association signataire.

D'une part, les locataires doivent assurer et permettre l'accès à leur logement par le Bailleur et/ou toute entreprise mandatée par celui-ci, notamment pour les interventions suivantes (liste non exhaustive) :

- entretien et contrôle des équipements individuels (chaudières, ventilation, installations gaz, ...) ;
- interventions liées à la sécurité des personnes et des biens ;
- traitements contre les nuisibles ;
- interventions sur les installations collectives ;
- travaux nécessaires au maintien en état des logements.

Toute intervention rendue nécessaire par une obligation légale, réglementaire ou par un impératif quelconque de sécurité ou de salubrité entre dans le champ d'application du présent accord.

D'autre part, les locataires qui sollicitent directement l'intervention des services de l'Office notamment en cas de visite sociale, de constatations de désordre technique, etc..., se doivent d'assurer et de permettre l'accès à leur logement selon les mêmes modalités.

Article 2 – Information préalable du locataire

Tout rendez-vous en vue d'une intervention fait l'objet d'une information préalable précisant la date, la plage horaire, la nature de l'intervention ainsi que les modalités d'annulation.

Le Bailleur informe le locataire de l'intervention par tout moyen de communication permettant d'en assurer la traçabilité, notamment par courrier, affichage dans les parties communes d'immeuble, SMS ou courriel lorsque ces moyens sont disponibles.

Sauf urgence, cette information est réalisée dans un délai raisonnable permettant au locataire de s'organiser.

Lorsque l'intervention nécessite un rendez-vous :

- au moins deux créneaux sont proposés, sauf lorsque celui-ci est directement planifié avec le locataire ;
- le locataire dispose toujours de la faculté de solliciter un report pour motif légitime.

En cas d'urgence caractérisée (notamment fuite, danger pour la sécurité ou risque sanitaire, ...), le Bailleur peut intervenir sans respecter l'ensemble des délais précités.

Ces modalités visent à favoriser l'accès effectif aux logements et à limiter les situations d'échec.

Article 3 – Rendez-vous non honoré

Constitue un rendez-vous non honoré au sens du présent accord l'absence non justifiée du locataire ou l'impossibilité d'accéder à son logement sans motif légitime.

Un constat d'infructuosité d'intervention est systématiquement établi par le Bailleur ou l'entreprise mandatée par celui-ci.

En cas d'infructuosité d'intervention relevant de la responsabilité du bailleur ou d'entreprises mandatées par lui, tout locataire ou association de locataires est fondé à en informer le bailleur.

Article 4 – Principe du remboursement des frais engagés

Lorsque, dans les conditions évoquées supra, l'entreprise mandatée par le Bailleur ne peut intervenir du seul fait d'un rendez-vous non honoré par le locataire, le Bailleur peut demander au locataire le remboursement des frais externes engagés et supportés à ce titre.

Ce remboursement est strictement limité au montant des frais effectivement facturés au Bailleur par l'entreprise mandatée (frais de déplacement vain, frais de reprogrammation, ...), sous réserve de la communication au locataire des justificatifs correspondants.

Par ailleurs, en cas d'intervention des salariés du Bailleur, des frais de déplacement pourront être mis à la charge du locataire en cas de rendez-vous non honoré.

Ces frais ont été calculés sur la base du coût du déplacement moyen constaté et ont été fixés d'un commun accord entre les Parties à la somme de 30,-€.

Ces demandes de remboursements ne constituent ni une pénalité forfaitaire ni une charge récupérable de plein droit ; elles sont limitées à l'indemnisation du préjudice réellement subi par le Bailleur du fait de la carence du locataire.

Avant toute demande de remboursement, le Bailleur recueille les observations du locataire par tout moyen et tient compte de tout motif légitime dûment justifié, notamment en cas d'hospitalisation, d'absence prolongée, de situation de vulnérabilité ou de difficultés sociales. Dans ces situations, le Bailleur s'engage à privilégier une approche amiable et adaptée.

Article 5 – Procédure contentieuse

Lorsque l'accès au logement est nécessaire pour la réalisation de travaux, opérations d'entretien, de contrôle, de maintenance ou de mise en sécurité relevant des obligations du Bailleur et que le locataire refuse sans motif légitime de lui permettre l'accès, le Bailleur lui adresse une mise en demeure écrite rappelant la nature de l'intervention, ses motifs, ainsi que les dates et plages horaires proposées ou les modalités de reprogrammation.

Un refus persistant est caractérisé par l'absence répétée et non justifiée du locataire à des rendez-vous d'intervention préalablement notifiés, ou son refus exprès et non légitime de laisser l'accès au logement.

En cas de persistance de cette carence, le Bailleur pourra saisir la juridiction compétente, selon la procédure légalement appropriée, y compris non contradictoire, afin d'être autorisé à faire procéder à l'intervention nécessaire et de faire cesser le trouble résultant du refus d'accès aux frais du locataire défaillant.

Dans ce cadre, le Bailleur pourra solliciter la condamnation du locataire aux entiers frais et dépens, ainsi que, le cas échéant, l'allocation d'une indemnité au titre de l'article 700 du Code de procédure civile et de dommages-intérêts correspondant au préjudice justifié résultant de sa carence.

Article 6 – Exclusions

Aucune demande de remboursement des frais engagés ne pourra être sollicitée par le Bailleur auprès du locataire en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, de motif légitime au sens des articles précédents ou encore d'erreur imputable au Bailleur ou à l'entreprise mandatée par celui-ci.

Article 7 – Suivi de l'accord

Les Parties s'engagent à se rencontrer pour apprécier l'application du présent accord, en évaluer les résultats et proposer toute modification qui s'avérerait utile pour permettre d'en améliorer l'efficacité.

Article 8 – Durée de l'accord

Le présent accord entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

Il s'appliquera immédiatement à tous les baux en cours.

Il est conclu pour une durée de trois (3) années, renouvelable par tacite reconduction pour une durée identique à chaque fois.

Il peut être dénoncé par chacune des Parties, en le notifiant à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception au moins six (6) mois avant la date anniversaire du présent accord.

Article 9 – Opposabilité

Les locataires actuels seront informés de l'existence du présent accord par m2a Habitat selon les modalités suivantes :

- Publication sur son site internet et l'extranet du locataire (si existant) ;

Le présent accord sera remis aux nouveaux locataires lors de la signature du contrat de bail.

Article 10 – Dispositions diverses

Le fait, pour l'une ou l'autre partie, de tarder à faire application ou de ne pas faire application d'un article du présent accord, de ne pas exercer un droit qui lui est accordé par un article du présent accord, ainsi que le fait de tarder à exiger ou de ne pas exiger le respect d'un article du présent accord, n'implique en aucun cas, de la part de ladite partie, une renonciation quelconque à tout ou partie du contenu de cet article.

Les titres des articles n'ont qu'une valeur classificatoire. S'il y a contradiction entre les titres et leurs contenus, c'est le contenu qui fait foi.
Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations de l'accord seraient considérées comme nulles et non opposables par une juridiction compétente, cette disposition sera supprimée de l'accord sans que la validité ainsi que l'opposabilité des autres dispositions n'en soient affectées, à condition toutefois, s'il s'agit d'une clause essentielle ou qui met en cause l'économie du présent accord que les parties se réunissent dans les plus brefs délais afin d'adopter au lieu et place une disposition juridique se rapprochant le plus possible de l'objectif visé d'un commun accord par elles.

Fait à Nullrose.....

Le 30/06/26.....

En 8 exemplaires

Pour m2A Habitat,

Eric PETER
Directeur Général

Pour l'ADRL-CSF,

Roland VOMAI
Président

Pour la CNL,

Philippe PETITGENAY
Président

Pour la CLCV,

Jean-Louis OLIVIER
Président

m2A HABITAT — membre de RHENALIA — quali'hlm La qualité de service en actions et en preuves

Pour la CNL,

Marie-Josée LUSSET
Administratrice

Pour la CNL,

Savério RIGILLO
Administrateur

Pour la CLCV,

Alfred GRABER
Administrateur

Pour la CLCV,

Carmen KORB
Administratrice