

le
RésidentVersailles
Habitat
Société d'Économie MixteMembre de l'alliance
HORIZON HABITAT

LA LETTRE D'INFORMATION DES LOCATAIRES DE VERSAILLES HABITAT

éxito



Chers locataires,

La rentrée est là avec son lot de départs et d'arrivées de nouveaux locataires ; à tous, je tiens à adresser mes encouragements les plus sincères pour cette nouvelle

période qui s'ouvre.

Je souhaite revenir sur l'été que nous venons de vivre, marqué par un épisode de canicule particulièrement intense et long qui a touché l'ensemble du pays ; Versailles n'a malheureusement pas été épargnée, ni dans les logements privés, ni dans le parc de logement social. Je sais que certains d'entre vous ont souffert, dans leur logement, de cette chaleur excessive et je suis pleinement conscient que ces changements climatiques sont, malheureusement, amenés à reproduire les mêmes effets d'année en année.

Face à cet enjeu, toutes les équipes de Versailles Habitat, et son directeur général, vont s'engager sur un plan d'amélioration du confort d'été de nos logements. Ce plan, dûment chiffré, sera présenté au conseil d'administration début octobre, avec pour objectif de démarrer les premières interventions avant l'été 2027.

Je profite de cet éditto pour vous inviter à prendre le temps de lire, dans ce numéro, le dossier consacré au contrat multiservices. C'est un contrat d'avenir, dont le modèle a déjà été adopté par une grande part des bailleurs sociaux. Il vous permettra de maintenir votre logement dans un état de confort et de sécurité optimal.

Concrètement, pour **une contribution de 9 € maximum par mois à son loyer – dont sera déduite la provision robinetterie d'environ 1,50 €, soit 7,50 € maximum par mois en pratique** – vous pourrez bénéficier à tout moment durant les heures légales de travail de l'intervention d'un technicien pour un grand nombre de réparations locatives : électricité, serrurerie, volets, robinetterie... Des interventions qui coûteraient particulièrement cher si elles devaient être réalisées par une entreprise privée : le simple déplacement d'un technicien avoisinant souvent la centaine d'euros, votre contribution se trouvera largement amortie dès la première intervention. Je sais que cette somme comprise entre 7,50 et 9 € représente aujourd'hui un effort réel pour certains d'entre vous, mais je suis convaincu que vous saurez mesurer tout l'intérêt de ce contrat multiservices et que vous serez nombreux à adhérer à ce projet.

Je vous souhaite à toutes et tous une excellente rentrée.

Le Président,
Michel BANCAL

Actualité

Canicule : nos équipes de proximité exemplaires

Auprès des plus vulnérables, les « rondes bien-être »

À chaque épisode de canicule, nos gardiens et équipes de proximité se sont mobilisés pour contacter toutes les personnes isolées de plus de 70 ans dans notre parc immobilier — un simple appel, une visite, une attention pour s'assurer du bien-être de chacun et rappeler les bonnes règles d'hydratation.

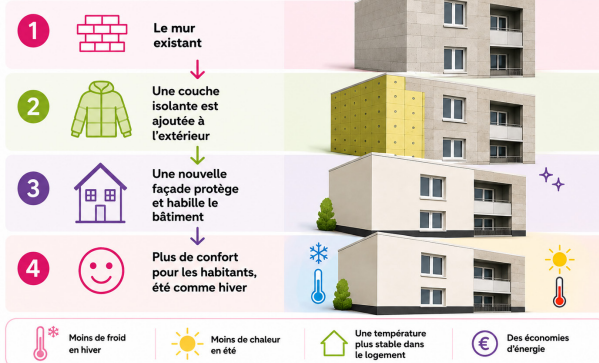
**Confort d'été : préparer le logement de demain**

Avec la mise en place d'un plan concret de réhabilitation du bâti pour 2027

Versailles Habitat a engagé pour la période 2025-2032 un vaste plan de réhabilitation du patrimoine, avec un objectif simple : améliorer durablement le confort de vie de ses locataires. Certes le but est de maîtriser les charges de chauffage l'hiver, mais aussi d'isoler mieux les logements du froid comme de la chaleur, avec une isolation thermique par l'extérieur et des équipements plus performants. Ainsi, **le quartier du Pont du Rouitoir à Guyancourt** est actuellement en cours de travaux de réhabilitation, avec un accent particulier mis sur la performance énergétique des bâtiments.

L'Isolation Thermique par l'Extérieur, comment ça marche ?

Un bâtiment mieux protégé, plus confortable et plus économe en énergie !



La réhabilitation de la résidence Youri Gagarine (114 logements) à Guyancourt est aujourd'hui terminée



Le contrat multiservices, votre contrat de confiance pour l'avenir



Versailles Habitat vous a récemment informés par courrier de la signature de l'accord collectif permettant la mise en place d'un contrat d'entretien multiservices : celui-ci pourrait être mis en place à partir de 2027. Ce contrat d'entretien et de réparations souscrit auprès d'une entreprise prestataire unique simplifiera vos démarches pour vos réparations et l'entretien courant de votre logement.

Un engagement de confort et de sécurité

Aujourd'hui, ce type de contrat est déjà utilisé par plus d'une trentaine de bailleurs sociaux en France.

Un prestataire unique permettra de maintenir votre logement en état de confort et de sécurité.



Aux horaires habituels de travail, vous contactez ce prestataire pour faire réaliser les menues réparations qui relèvent habituellement de vos obligations de locataire :

serrurerie, électricité, menuiserie, robinetterie... Une visite annuelle permettra de contrôler les équipements relevant du contrat.



Une brochure explicative mise à jour régulièrement sera publiée à l'attention de tous les locataires, remplaçant la brochure actuelle (ci-contre).

QUI S'OCCUPE DE QUOI ? dans votre logement	
VERSAILLES HABITAT, appelez votre gardien 1 Contrôle d'entretien 2 Tableau d'équipement 3 Contrôle d'état des équipements 4 Réparations 5 Entretien des équipements	
LOCATAIRE, à votre charge 6 Détection de fuites 7 Détection de fuites 8 Détection de fuites 9 Détection de fuites 10 Détection de fuites 11 Détection de fuites 12 Détection de fuites	
CONTRAT D'ENTRETIEN 13 Détection de fuites 14 Détection de fuites 15 Détection de fuites 16 Détection de fuites 17 Détection de fuites 18 Détection de fuites 19 Détection de fuites 20 Détection de fuites 21 Détection de fuites 22 Détection de fuites 23 Détection de fuites 24 Détection de fuites 25 Détection de fuites	

Un simple appel à ce numéro unique suffira pour demander une intervention dans des délais très courts.

Les travaux locatifs concernés relèvent de la responsabilité du locataire, et non du bailleur ; s'il étaient réalisés par un prestataire privé, ils coûteraient plusieurs centaines d'euros, comptabilisant en plus le moindre déplacement.

À titre indicatif, sans le contrat multiservices et selon la nature et les conditions d'intervention :

- un plombier débouche une canalisation, le coût s'élève à 100 à 180 € ;
- un plombier change une chasse d'eau : plus de 100 € ;
- un électricien remplace des prises électriques ou des interrupteurs : 80 à 100 € ;
- un serrurier dépanne une serrure de porte trois points : 400 à 700 €.

Pourquoi ce contrat multiservices ?



Économies

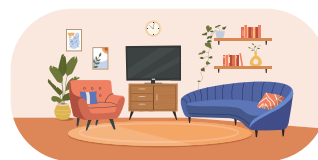
Moins de dépenses imprévues

Limitier le coût des réparations locatives.



Maîtrise du risque de frais d'entretien à la sortie du logement

Les équipements non entretenus au moment du départ du logement restent à la charge du locataire, mieux vaut s'en occuper avant.



Un logement toujours entretenu et confortable

Maintenir les logements dans un état d'usage satisfaisant et sécurisé.



Accompagner nos locataires

Simplifier la vie des locataires : moins de démarches, moins de stress !

Avec la mise en place du contrat multiservices, Versailles Habitat met à disposition des locataires une entreprise et des professionnels sous contrat : **pour un coût mensuel maîtrisé, ceux-ci interviennent dans le logement pour des interventions techniques qui seraient en principe à la charge des locataires.**

Un seul numéro à contacter, un seul interlocuteur, des professionnels qualifiés, des réparations simplifiées !



Le contrat sera mis en place conformément à la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986, l'accord pour cette mise en place a été notifié par courrier recommandé avec A.R., ou il a également pu être retiré auprès de vos gardiens en juillet dernier. Vous disposez de deux mois pour faire connaître votre opposition par écrit. Si moins de 50 % des locataires s'expriment, la meilleure entreprise prestataire sera sélectionnée selon le Code des Marchés Publics, et le contrat entrera en vigueur début 2027.

Comment ça fonctionne ?

1- Une visite annuelle et autant d'interventions que nécessaire sur les équipements relevant du contrat multiservices :

- lors de la visite : vérification des installations et des équipements, réparations et remplacement si nécessaire ;
- en cas de pannes ou dysfonctionnements, autant d'interventions que nécessaire sur rendez-vous pour les prestations définies dans le contrat ;
- Versailles Habitat peut éventuellement signaler au prestataire une panne.

2- En cas de panne nécessitant une intervention urgente :

- délai d'intervention défini dans le contrat ;
- délai d'intervention d'urgence : moins de 4 heures, pour les cas suivants :
 - fuites d'eau froide sanitaire non maîtrisables par la fermeture d'un robinet d'arrêt ;
 - porte palière bloquée ou ne fermant pas lorsque le locataire est en possession des clés ;
 - volet roulant bloqué ouvert dans un logement de rez-de-chaussée.

3- Ce qui n'est PAS pris en charge par le contrat :

- dégradations consécutives à sinistres ;
- dégradations volontaires ;
- dépannage des ballons d'eau chaude et entretien des chauffe-bains (autre contrat) ;
- entretien et dépannage des chaudières individuelles (autre contrat) ;
- entretien et dépannage des équipements collectifs de ventilation mécanique contrôlée (autre contrat).

Important : ce contrat ne modifie en rien la répartition des responsabilités entre bailleur et locataire telle qu'elle existe aujourd'hui. Il permet au contraire de mieux la faire respecter dans l'intérêt de chacun. Une visite annuelle préventive d'entretien clarifie les responsabilités de chacun.

Une solution de tranquillité et de protection



**Un seul interlocuteur
simple à contacter**

Un numéro unique pour
toutes les demandes
d'entretien.



Une participation forfaitaire mensuelle de 7,50 € en pratique au lancement

car on déduira du montant maximum de 9 € la provision de 1,50 € pour
le contrat actuel d'entretien de la robinetterie.



**Des délais maîtrisés et des
interventions plus rapides**

Des délais d'intervention
contractualisés pour une prise
en charge plus efficace et rapide.



Le contrat multiservices : **démêlons le vrai du faux !**



Je pourrai directement appeler le prestataire à n'importe quelle heure.

VRAI

Sauf aux heures de fermeture du service. Pour une prise arrachée, un volet bloqué, une serrure défaillante ou autre, vous pouvez appeler et vous serez dépanné. La nuit, les jours fériés et les weekends, c'est la centrale d'appels d'astreinte qui prend le relais.

Tous les locataires payent le même prix mensuellement.

VRAI

Ce prix, d'une valeur maximum de 7,50 € TTC, apparaîtra sur la quittance de loyer de TOUS les locataires de logements. C'est le principe de solidarité du logement social qui permet, grâce à l'économie d'échelle de la commande de Versailles Habitat, de faire bénéficier à TOUS, pour un prix réduit, de services de qualité. La participation mensuelle de 7,50 € est identique pour tous les locataires concernés, quel que soit le montant de leur loyer.

Le dispositif pourra évoluer ou être remis en cause.

VRAI

Le dispositif fera l'objet d'un suivi pendant toute sa durée. Si le principe du contrat ne répond pas aux besoins, son maintien sera réexaminé à l'issue de la période de 4 ans. Si les difficultés relèvent de la qualité du prestataire, Versailles Habitat pourra appliquer les mesures contractuelles et changer de prestataire selon le Code des Marchés Publics. À l'issue de la période de 4 ans, il sera aussi possible de ne plus maintenir le contrat multiservices, et donc d'en retirer la charge mensuelle aux locataires.

Vous vous interrogez encore ?

n'hésitez pas à envoyer vos questions à : contratmultiservices@versailles-habitat.fr

Le contrat multiservices sert à faire les travaux que Versailles Habitat ne fait pas

FAUX

Ces travaux concernent principalement des travaux dits locatifs qui incombent au locataire en place et qui coûtent excessivement plus cher que 7,50 € TTC par mois (9 € - 1,50 € déjà provisionné pour l'entretien robinetterie).

La participation mensuelle va doubler chaque année

FAUX

C'est un contrat indexé annuellement sur des indices nationaux de la profession, qui évoluent quasiment au même titre que l'inflation.

Je dois encore passer par mon gardien pour l'intervention

FAUX

Le locataire appelle directement le prestataire pour fixer le rendez-vous ; le gardien de Versailles Habitat l'accompagne en cas de difficulté.

En cas de défaillance, l'entreprise ne sera pas pénalisée comme d'habitude...

FAUX

Le principe du multiservices est de fournir au prestataire un chiffre d'affaires certain annuellement, pour lui permettre de calibrer et de former ses techniciens, au contact direct des locataires. Le marché public prévoit des contrôles. Les pénalités du contrat seront dissuasives et, dans certains cas, elles peuvent bénéficier à l'ensemble des locataires et redistribuées.

Les représentants des locataires n'ont pas été informés.

FAUX

Vos représentants ont été reçus plusieurs fois en Conseil de Concertation Locative. Certaines associations ont signé, d'autres non, mais l'accord reste opposable pour la mise en place de cet accord collectif. L'accord a néanmoins été conclu et a fait l'objet des notifications réglementaires.

Une question importante ? Contactez votre gardien

Horaires de permanence des loges : tous les jours de 8h à 9h, de 17h à 18h sauf le vendredi de 16h à 17h. Il vous orientera vers les gardiens attachés à chaque résidence. Vous trouverez les coordonnées de votre gardien sur le site internet.



ASTREINTE URGENCES TECHNIQUES

**Un seul
numéro d'appel**

04 72 83 41 53

- Pour les urgences techniques
- Tous les jours de 12h à 14h
- La nuit de 18h à 8h
- Les week-ends, les jours fériés