

SISP	Coût annuel réparation	Procédure informatique – Délais	Mise en conformité	Montant rénovation
Foyer Anderlechtois	<p>Chaudières collectives : Le « Contrat de Performance Energétique » en garantie totale pour la majorité de nos chaufferies présente un montant annuel d'environ 730.000 €. Il faut noter que ce montant annuel comprend également les investissements de 4 millions d'euros, mentionnés au point 3, répartis sur une période de 12 ans. Sans ces investissements, le cout annuel serait alors d'environ 350.000 €. Le contrat prévoit également une redevance variable en fonction des performances</p>	<p>Chaudières collectives : La personne qui se rend compte d'une panne (locataire, concierge, ...) prévient le télésecrétariat du Foyer Anderlechtois. Si le télésecrétariat reçoit au moins 2 appels pour un même site, il avertit alors le télésecrétariat de Luminus Solutions qui doit intervenir dans les 4 heures – 7j/7 24h/24. Le télésecrétariat est dès lors au courant de la panne et en informe les locataires qui les a contactés. Pendant les heures de bureaux, l'équipe de maintenance du Foyer Anderlechtois (responsables de site, responsable énergie,..) peut également faire une demande d'intervention sur une plateforme mise en place par Luminus Solutions. Pour des pannes de longue durée (+de 24h), des avis sont mis dans les communs des immeubles pour prévenir les locataires.</p> <p>Chaudières individuelles : Le locataire prévient le concierge ou le télésecrétariat qui prévient la société Delta Thermic qui intervient en max 24h (en dehors des jours fériés, dimanche).</p>	<p>Toutes les installations collectives de la SISP sont conformes car rénovées récemment.</p> <p>Les installations individuelles sont toutes en état de conformité et entretenues périodiquement mais certaines font l'objet de remplacement pour atteindre des performances énergétiques plus élevées.</p>	<p>Le Contrat de Performance Energétique prévoyait le remplacement de la majorité des chaufferies en 2017 et 2018 pour un montant d'environ 4 millions d'euros HTVA.</p> <p>Plusieurs chantiers d'installations de chaufferies collectives pour le remplacement de chaudières individuelles ou convecteurs se sont déroulés entre 2017 et 2022 pour un montant cumulé d'environ 3 millions d'euros HTVA.</p>

	<p>énergétiques atteintes de 80.000€/an.</p> <p>Chaudières individuelles : La maintenance et la réparation des diverses installations individuelles s'élèvent à environ 180.000€ par an.</p>			
En Bord de Soignes	<p>Coûts annuel liés aux réparations des installations de chaudières individuelles : 246 915 €</p> <p>Coûts annuel liés aux réparations / entretiens des installations de chaudières collectives : 94 887 €</p>	<p>Avis de panne – 3 situations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Via Alarme des chaufferies connectées (1/3 de nos installations) ; - Via le Concierge ou les ouvriers (passage régulier en chaufferie) ; - Via le Call center disponible 24h/24 – message de locataires. <p>Procédures en fonction de l'origine du message de panne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le responsable Techniques Spéciales reçoit le message d'alarme par mail – contrôle à distance de la situation et contacte la société de maintenance si nécessaire. - Le Concierge contacte directement le Responsable Techniques Spéciales 	<p>Les installations de la SISP font l'objet d'un contrôle de conformité tous les 2 ans comme la loi l'exige, et tous ces certificats de contrôle sont encodés dans le cadastre technique.</p> <p>Monitoring trimestriel interne des installations de chauffage collectif.</p>	<p>Coûts annuel liés aux nouvelles chaudières individuelles en logements occupés : 129 327 €</p> <p>Coûts annuel liés aux nouvelles installations de chauffage en logements vides : 215 000 €</p> <p>Coûts annuel liés aux nouvelles chaudières collectives : 535 259 €</p>

		<p>qui contactera la société de maintenance si nécessaire.</p> <ul style="list-style-type: none">- Le Secrétaire Technique en informe directement le Responsable Techniques Spéciales afin qu'il contacte la société de maintenance si nécessaire. <p>Réparations de la panne : La société de maintenance intervient généralement dans les 4 heures et le chauffage est remis en route dans la plupart des cas. Les locataires subissent peu de désagréments car le bâtiment n'a pas le temps de se refroidir et les ballons tampons assurent l'approvisionnement d'eau chaude sanitaire.</p> <p>La société de maintenance intervient et constate qu'une pièce doit être remplacée. Le délai d'attente est alors plus long et un message est envoyé par SMS aux locataires afin de les avertir de la coupure de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire.</p> <p>Délai de 4 à 8h par SMS / Délai de plus de 8h par affichage dans les halls + SMS / Délai de plus de 24h par affichage dans les halls + SMS + mise à disposition de chaufferette électrique sur demande.</p> <p>Surveillance et contrôle des installations : les sociétés de maintenance doivent réaliser un</p>		
--	--	--	--	--

		<p>contrôle trimestriel des chaufferies afin d'anticiper les pannes.</p> <p>Le Responsable Techniques Spéciales réalise le suivi des consommations de gaz, de sel pour les adoucisseurs, d'eau, de la régulation des systèmes, afin d'assurer le rendement et le bon fonctionnement des installations.</p> <p>Un stock de pièces détachées est disponible dans le stock de la régie de la SISP afin de réduire les délais d'attente de remise en fonction des chaufferies, en particulier quand un organe défectueux n'est pas disponible chez les fournisseurs et doit être commandé. (Délai d'attente de plusieurs jours et parfois semaines)</p> <p>Les concierges et la régie informent par SMS le Responsable TS de toutes fuites, bruits anormaux, témoins lumineux constatés en chaufferies collectives afin de prévenir les pannes et d'anticiper les réparations.</p>		
Logis/Floréal	39.081,16 € TVAC	<p>Contrat omnium dépannage :</p> <p>Chaudière collective : intervention dans les 3 heures.</p> <p>Chaudières individuelles : intervention dans les 12 heures si urgence.</p> <p>Locataires informés</p>	Chaudières en conformité ou chantiers en cours	173.548,13 €
Logement Bruxellois	« En 2021, le coût total des dépannages en chaufferie (hors contrats d'entretien) se	« Le contrat d'entretien mini-GT des chaudières collectives prévoit un délai d'intervention de 2 heures dès signalement de la panne (via concierge – locataire – télégestion). Tous les signalements de pannes sont encodés dans une GMAO	Toutes les chaudières collectives sont entretenues par un prestataire agréé (Luminus), suivant un marché de service attribué en avril 2019. Les chaudières	« Ces 10 dernières années, le LBW a dépensé 4.420.651,14 € pour la rénovation des installations de chauffage de 1.527 logements, soit

	<p>monte à 201.000 € (122.000 € en 2020 et 228.000 € en 2019). Nous parlons de 114 chaudières collectives et de 386 chaudières individuelles.</p> <p>Le contrat d'entretien des chaudières collectives prévoit une mini-GT pour tout remplacement de pièce d'une valeur inférieure à 1.250 € - dans le périmètre du contrat (dans la chaufferie – hors distribution).</p> <p>15 chaudières collectives sont hors contrat car récemment renouvelées et couvertes par une garantie de 2 ans. »</p>	<p>(Gestion de maintenance assistée par ordinateur) conjointe Luminus/Logement bruxellois. Cela permet de suivre le délai d'intervention.</p> <p>Si la panne ne peut pas être résolue rapidement, un compte-rendu d'intervention est visible sur la GMAO.</p> <p>Par ailleurs, en octobre 2021, la SISF a créé une cellule « facility management » qui se charge de suivre les pannes collectives de nos installations de chauffage/ECS/ventilation/adoucisseur et ascenseurs). Cette cellule, composée d'un Ingénieur responsable énergie et d'une spécialiste en gestion de contrat, assure le suivi strict du contrat et du remplacement des pièces dans le périmètre du marché. Une réunion mensuelle est assurée avec le maintenancier afin de faire le point sur l'état des installations. Un suivi préventif est également inclus dans le marché, mais force est de constater que le maintenancier n'arrive pas à assurer cette mission qui permet d'anticiper les pannes à venir. Un planning précis est en cours d'implémentation dans la GMAO et sera assuré en année 3 du contrat (2022). Depuis le début du contrat, des PV de carence et des pénalités sont réclamés pour non-respect des obligations du prestataire. »</p>	<p>collectives (gaz et mazout) sont entretenues annuellement.</p> <p>A Bruxelles, la législation impose un entretien (contrôle périodique PEB chauffage) tous les deux ans pour les chaudières gaz et tous les ans pour les chaudières mazout. Dans notre parc, nous avons 4 chaudières collectives au mazout. Les contrôles périodiques sont réalisés par le maintenancier de la SISF Luminus (agréé PEB). Idem pour l'entretien des chaudières individuelles dont les entretiens se font tous les deux ans (+ contrôle périodique PEB chauffage) »</p>	<p>près de 38 % des 4.061 logements que comporte son patrimoine. Pour l'année 2021, les chantiers en cours portaient sur 923 logements (soit près de 23 % du patrimoine) pour un montant total de 3.361.553 €. Ont été facturés 332.339,34 € (factures de fin de chantiers de rénovation de chaufferies) »</p>
--	--	--	--	--

		<p>« Si la panne persiste au-delà de 48h, un sms est envoyé à tous les occupants concernés via son application « intratone » (parlophonie d'immeuble sans fils par carte SIM). La SISP maintient aussi informé ses locataires de l'évolution de la panne via ce système. Sa base de données (GSM ou ligne fixe) est à jour, sinon les locataires ne savent plus utiliser la parlophonie d'immeuble. Si le locataire n'a pas de GSM, un message vocal est laissé sur la ligne fixe.</p> <p>Pour la prochaine saison de chauffe, la SISP va mettre en place un système de distribution de convecteurs électriques en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- En période de chauffe si la température extérieure est inférieure à 10° pendant 7 jours consécutifs (prise en compte du week-end pour la distribution) à partir de la panne continue (prévisions minimum IRM) ;- En fonction de l'isolation des bâtiments :<ul style="list-style-type: none">○ Bâtiments non isolés : entre 48h et 72h de panne ;○ Bâtiments isolés : entre 72h et 96h ;- En dehors de ses permanences téléphoniques/guichet, un service de garde externe est mis en place. Le		
--	--	---	--	--

		prestataire doit assurer le dépannage dans les 2h - 24/24 - 7/7. »		
Foyer Laekenois	193.319,44€	La SISP dispose d'un service d'urgence 24h/24 accessible via un numéro vert pour les pannes liées aux systèmes collectifs chauffage/eau chaude sanitaire. Ce service est assuré par ses techniciens. Les locataires sont informés des pannes via des 'avis aux locataires'. Pour les chaudières individuelles, elle a un contrat omnium accessible aux locataires.	Le plan d'investissement de la SISP comprend une planification des mises en conformité tant des installations collectives que des chaudières individuelles. Ces travaux ont débuté il y a 20 ans et se poursuivent en fonction des besoins.	321.423,04€
Comensia	En 2021 : 185.756,01 € (chauffage et production eau chaude sanitaire).	La procédure est différente s'il s'agit d'une chaufferie collective ou d'une chaudière individuelle. Chaufferie collective : (extrait du cahier des charges du contrat regroupant l'ensemble des chaufferies collectives (70chaufferies)) - 2 niveaux d'urgence sont prévus : 1. Si l'urgence est invoquée, les dépannages devront être réalisés dans les 3 heures suivant la demande. Les situations suivantes peuvent le justifier : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fuites d'eau, de mazout ou de gaz ; ○ Déficience des organes de sécurité. 	Toutes les chaudières individuelles ont été remplacées et mises aux normes (cf chantiers SLRB) . La rénovation des chaufferies collectives est reprise dans le plan d'investissement à 10 ans.	Cf financement octroyés dans les quadriennaux antérieurs pour les gros chantiers Montants imputés en 2021 : 334.752,68 €

		<p>2. Si l'urgence n'est pas invoquée, les dépannages devront être réalisés dans la journée de l'appel, au plus tard 24 heures suivant la demande.</p> <p>Chaudière individuelle (pas de contrat de dépannage global) :</p> <p>En dehors des heures de bureaux : le service de garde fait intervenir un chauffagiste si t° extérieur < 5°.</p> <p>Pendant les heures de bureaux : Le responsable du site prend contact avec un chauffagiste dans les plus brefs délais.</p> <p>Dans le cadre des chaufferies collectives : affichage d'un avis par le concierge en cas de panne ou diffusion d'un avis sur les afficheurs s'il y en a un.</p>		
Log'Iris				
Lojega				
Bnhôme	<p>Le montant de 2020 pour des réparations est d' approximativement 212.128€.</p> <p>Pour 2021 il suffit d'indexer 5%.</p>	<p>La SISF a une procédure interne qui relaie du terrain vers le bureau, les sociétés de maintenance sont prêtes à intervenir endéans le 24 heures. En dehors des heures de service, elle a un dispatching (OKTOPUUS) qui relaie vers des chauffagistes de garde. (7/7jc et 24hr/24hr).</p> <p>En termes de communication : soit la réparation est immédiate et pas de communication. Soit en cas de panne prolongée, la SISF communique via des</p>	<p>La mise ne conformité se fait via les travaux de modernisation qui sont en cours. Le plan d'entretien veille à maintenir les chaufferies en conformité à la législation et aux normes technico environnementales.</p>	<p>A ce jour deux gros chantiers sont en cours pour un montant total de +/- 683.491,19€ HTVA. (Pour 4 immeubles de +/- 60 logts/immeuble). Précédemment nous avons moderniser la chaufferie du site dit du Merlo (2017-2018) pour un montant de l'ordre de</p>

		« infos travaux » distribués aux locataires et affichés sur les valves avec la possibilité de distribuer des chaufferettes. C'est sa régie et les référents d'immeubles qui distribuent lesdites chaufferettes électriques. Dans tous les cas, la cellule administrative de BinHôme est contactée ainsi que ses référents sur sites.		1.404.515,06 € TTC et 312 logements. Enfin aussi en 2018 nous avons modernisé la production ECS d'un site de 90 logements pour un montant de 387.940,60 € TTC
Logement Molenbeekois	Dépannages des systèmes collectifs – coté production & coté circuit : 50k€/an Dépannages des systèmes individuelles – coté production : 36k€/an	Pour les chaudières collectives : - pendant les heures de bureau :appel au helpdesk technique de la SISP ; - - en dehors des heures de bureau :appel helpdesk Sous-traitant. Pour les chaudières individuelles, il s'agit de la même procédure mais seulement pendant les heures de bureau. Les locataires ne sont informés qu'en cas de panne de longue durée via un affichage dans le hall.	Chaudière collectives conformes (mais parfois obsolètes ou non fiables). Chaudières individuelles : marché de remplacement en cours.	360k€ ces 12 derniers mois
Foyer Du Sud	40 000€ TVAC pour collectif + 5000€ pour individuelles.	Chaudières collectives et chaudières individuelles : deux contrats d'entretiens et de dépannages couvrent l'ensemble des installations de chauffage collectives et individuelles. En cas de panne : - En heure de bureau : Un premier diagnostic est réalisé en régie avec nos techniciens chauffagiste. Si c'est possible, le	Chaudières collectives : toutes les installations sont conformes. Chaudières individuelles : Levé des non conformités suite aux entretiens annuels qui sont effectués.	Collectives : 957 405.13€ TTC (Travaux, étude et frais annexes compris) Individuelles : 2 500€ TVAC

		<p>dépannage est réalisé par eux, avec une commande de pièces si nécessaire (petites pannes ne nécessitant pas d'intervention lourde). Si le dépannage est impossible ou compliqué, il y a une intervention de la société de dépannage (dans les 4h).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hors heure de bureau : Service d'astreinte de l'entreprise de dépannage 24/24h 7/7j, intervention dans les 4h. Si une coupure dure plus de 24h, des affiches sont placées dans les communs. 		
Habitations à Bon Marché.	<p>Entretiens préventifs : Chauffage individuel : 8.861,6 €/an</p> <p>Chauffage collectif : 16.126,62 €/an</p> <p>Entretiens correctifs : Pour le chauffage individuel : 14.400,00 €/an Pour le chauffage collectif : 10.000,00 €/an</p>	<p>La SISP a des contrats de maintenance en fonction du type de production de chaleur. Un contrat de maintenance pour les chaufferies collectives, un autre contrat pour les chaudières individuelles.</p> <p>Pour les chaufferies collectives, le délai d'intervention (délai compris entre le moment où le prestataire est averti d'une panne et le moment où il est sur les lieux pour effectuer le dépannage) est de 2 heures.</p> <p>Pour les chaudières individuelles, le délai est de 8h maximum (4h pour les cas les plus urgents ou en période hivernale par exemple).</p>	<p>90 % des chaudières individuelles ont été remplacées en 2019. 20 chaudières individuelles vont être supprimées cette année et les immeubles concernés basculeront vers du chauffage collectif. 14 chaudières individuelles vont être également remplacées cette année avec le placement de cheminées collectives conformes aux nouvelles catégories de chaudières.</p> <p>Au niveau des installations collectives, un large plan est en cours (2 chaufferies</p>	<p>Nous sommes en phase de rénovation de 4 chaufferies collectives avec intégration d'une cogénération au niveau de 3 chaufferies pour un montant total de 684 k€.</p>

		<p>Quant à la communication, les locataires sont informés systématiquement par voie d'affichage lorsque la panne risque de durer plus que 24h.</p> <p>Par ailleurs, la majorité de chaufferies collectives disposent de la télégestion et certains dépannages de faible ampleur peuvent être effectués à distance par les services de la SISP.</p>	collectives ont d'ores et déjà été créés en 2020 et 2021 portant sur plus de 25% de notre patrimoine).							
Foyer Schaerbeekois	Sur les installations collectives et individuelles nous avons un coût annuel d'environ 77 000€	<p>La SISP a une procédure interne qui reprend deux type de période :</p> <p>1) Pendant les heures ouvrables, les appels sont intégrés dans son système de gestion et relayés directement sur la plateforme d'urgence du maintenancier pour les équipements collectifs.</p> <p>Délais contractuels du maintenancier :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type d'urgence</th> <th>Délai d'intervention</th> <th>Délai de remise en service</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très urgent : cas de rupture de canalisation ou posant un problème de sécurité/santé</td> <td>1h</td> <td>Immédiat</td> </tr> </tbody> </table>	Type d'urgence	Délai d'intervention	Délai de remise en service	Très urgent : cas de rupture de canalisation ou posant un problème de sécurité/santé	1h	Immédiat	Les installations de chauffage sont réputées conformes au moment de leur installation et de leur rénovation (déclaration / réception PEB). Les contrôles de conformité obligatoires sont réalisés par des campagnes régulières (attestation de combustion annuelle pour les chaudières collectives et bisannuelles pour les chaudières et chauffe-eaux individuels).	<p>Variable suivant les projets de rénovation de chaufferie collective (Marbotin/Gaucheret, Voltaire 163 - , Evenepoel 100) ou d'immeuble en restructuration y incluant la chaufferie (Corbeau, VDB62, Gilisquet, Olivier, De Craene Guffens,...).</p> <p>Au niveau des rénovations des chaudières individuelles</p>
Type d'urgence	Délai d'intervention	Délai de remise en service								
Très urgent : cas de rupture de canalisation ou posant un problème de sécurité/santé	1h	Immédiat								

		é des habitants et des biens				nous avons un budget annuel de 60 000€
		Urgent : panne de production d'eau chaude ou de chauffage durant la période de froid (octobre-avril)	3h	24h (au moins avec une solution provisoire)		
		Non urgent	1 ^{er} jour ouvrable	48h		
		<p>Pour les équipements individuels, soit ses ouvriers interviennent directement, soit une commande est lancée à ses prestataires désignés dans son accord cadre de dépannage, avec un délai d'intervention suivant le degré d'urgence allant de 4h à 48 heures.</p> <p>2) En dehors des heures ouvrables, les locataires appellent la veille technique de FSH qui contacte en direct la garde du maintenancier (équipements collectifs) ou les prestataires extérieurs de la SISF qui</p>				

		<p>doivent intervenir dans les délais cités ci-dessus.</p> <p>Pour les installations collectives, si après diagnostic, l'installation reste en panne, le maintenancier appose un avis type sur la porte du hall/de l'ascenseur avertissant de la panne et du délai estimatif de la remise en service.</p> <p>Les pannes récurrentes sont traitées et suivies par le service technique jusqu'à leur résolution, lequel assure aussi la communication aux locataires dans la mesure où ceux-ci sont impactés directement.</p>		
L'Habitation Moderne	<p>Ces dernières années, le total annuel de ces frais se sont élevés entre 50.000 à 100.000 €.</p>	<p>La SISP dispose d'un accueil téléphonique (02/770.38.30) par ses agents durant les heures de bureau et l'information est alors relayée à ses fournisseurs ;</p> <p>En dehors des heures de bureau, une veille technique (02/507.21.63) se met directement en contact avec ses fournisseurs.</p> <p>Actuellement, pour les installations collectives, la SISP est sous contrat avec TEM/Equans ; pour les installations individuelles, avec la firme E.M.S. à Anderlecht.</p>	<p>L'ensemble des installations sont conformes d'un point de vue sécuritaire/réglementaire. Là encore il faut distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les installations collectives : l'ensemble des installations sont couvertes par un permis d'environnement renouvelé dans les délais légaux ; - Les installations individuelles : les rapports de contrôles 	<p>D'une année à l'autre, les budgets sont extrêmement variables.</p>

		<p>Lorsqu'un arrêt est programmé pour une maintenance ou une réparation, un courrier/avis toutes boîtes est transmis aux logements concernés minimum 3 jours à l'avance.</p> <p>Lorsqu'il s'agit d'une panne, ce sont les occupants de la SISP qui l'interpellent et ils sont dépannés dans la demi-journée.</p>	<p>sont établis annuellement par une firme agréée CERGA.</p>	
EvereCity				

ABC
