

# ACCORD COLLECTIF

(art.42 de la loi du 23.12.85 modifiée par la loi du 13.12.00)

Entre

La Société Immobilière Grand Hainaut (SIGH), Société Anonyme à Conseil de Surveillance et Directoire, dont le siège social se situe 40, Boulevard Saly à Valenciennes (59300), au Capital social de 1.488.200 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de VALENCIENNES sous le numéro 548.800.382,

représentée par Madame Marie Cornillon, Directrice Générale,

Et

➤ La Confédération Nationale pour le Logement (CNL) représentée par Monsieur Fabien PODSIADLO-REGNIER, dûment habilité à l'effet des présentes

➤ La Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV) représentée par Mme Arlette HAEDENS dûment habilité à l'effet des présentes,

➤ INDECOSA-CGT, représenté par Monsieur Hamid CHEBOUT – Président INDECOSA-CGT 59 accrédité par INDECOSA-CGT National.

➤ La Confédération Générale pour le Logement (CGL) représentée par Monsieur Ahmed MAMACHE, dûment habilité à l'effet des présentes,

➤ UFC QUE CHOISIR, représenté par Monsieur Pierre PRUVOST, dûment habilité à l'effet des présentes

Dites ci-après « Les Associations des locataires »

D'autre part.

## Préambule

La loi du 6 juillet 1989 régissant les rapports entre bailleurs et locataires définit dans son article 7 les obligations à la charge des locataires. Parmi celles-ci figure « l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat et les menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives définies par décret en Conseil d'Etat (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) sauf si elles sont occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou force majeure ».

Le défaut de réalisation de l'obligation d'entretien entraîne une usure prématurée des équipements et, outre les risques générés par le fonctionnement défectueux de certains appareils, des frais importants de remise en état, payés par le locataire occupant ou facturés au plus tard au locataire lors de sa sortie des lieux.

Afin d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité des installations et préserver les intérêts des locataires, en les aidant à assurer leur obligation d'entretien en toute sécurité (technique et financière), la SIGH propose de faire réaliser, en lieu et place des locataires certaines prestations d'entretien du logement, en contrepartie du paiement par ces derniers de charges locatives mensuelles.

Ce système qui satisfait à une obligation légale des locataires permet également à ces derniers de bénéficier des meilleurs prix dans le cadre de marchés globaux passés après mise en concurrence par appel d'offres. Cet accord a donc pour objet de mettre en place, pour l'ensemble des logements propriété de la SIGH, un contrat de maintenance et dépannages des équipements.

Forts de l'expérience des précédents contrats mis en place dans le patrimoine de la SIGH depuis 15 ans (le premier accord collectif en la matière ayant été signé avec les locataires de la SIGH le 24 mai 2011), la SIGH, les associations dites représentatives des locataires et les représentants des locataires en Conseil de Concertation Locative, ont engagé des travaux de concertation afin que le futur contrat puisse répondre au mieux aux attentes des locataires, tout en ayant à l'esprit un souci de maîtrise des coûts.

La réécriture du cahier de charges du contrat multi techniques a été envisagée dans le but de répondre aux objectifs suivants :

- Limiter les charges afférentes à l'entretien du logement en diminuant certaines prestations très peu utilisées tout en améliorant celles ayant un intérêt pour le locataire et le bailleur,
- Ré-internaliser certaines prestations chez le bailleur pour plus de proximité avec ses locataires,
- Redéfinir certaines clauses du contrat, et en particulier celles relatives au suivi de l'exécution de celui-ci afin d'améliorer la satisfaction des locataires.

La mise en concurrence via Appel d'Offres a permis à la SIGH d'organiser le cahier des charges du contrat afin d'organiser l'entretien répondant aux obligations réglementaires pesant sur le locataire tout en favorisant un affermissement du marché dans le sens de la satisfaction du locataire.

## **Article 1 : Prestations incluses dans le cahier des charges du Contrat Multi techniques :**

- o **Les prestations comprenant l'entretien, le maintien en bon état de fonctionnement, la maintenance, le dépannage des équipements -**

### **Prestations Récupérables (Prestations P2):**

Il s'agit de prestations pour lesquelles la SIGH fait réaliser en lieu et place du locataire des prestations d'entretien en contrepartie du paiement de charges locatives.

Le prestataire s'engage à maintenir en état de fonctionnement les équipements :

- Les équipements de production d'eau chaude sanitaire, chauffage individuels, les pompes à chaleur, les poêles à pellet,
- Les équipements de ventilation individuelle ou collective,
- Les robinetteries,
- Les réseaux partie privatives d'eau froide, eau chaude, gaz, chauffage individuels,
- Les réseaux parties communes d'eau froide après compteur,
- Les réseaux d'évacuation Eau Usées, Eau Vannes,... (non encastrés)
- Les équipements de ventilation naturelle et mécaniques
- Les prestations de remplacement de pièces défectueuses

### **Prestations Non Récupérables (Prestations P3):**

Il s'agit de prestations de remplacement d'équipements lorsqu'ils sont défectueux sans commande et sans prise en charge du locataire, sur les équipements sous contrat énumérés ci-dessus.

Le contrat sur son périmètre est un contrat en garantie totale .

Au-delà de la période de garantie légale, le prestataire peut être amené à remplacer des pièces afin d'assurer le bon fonctionnement des appareils et installations. Les pièces défectueuses seront remplacées en tant que de besoin à l'initiative du Titulaire dans le cadre du P3 contractuel. La main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces est également comprise dans le terme P3.

Afin de contribuer à une plus grande efficacité et donc une meilleure satisfaction pour les locataires. Le prestataire doit prévoir ce budget et ne peut se désengager de ses obligations de résultat.

Le remplacement d'un appareil s'effectuera obligatoirement par un produit faisant partie du cahier de préconisation de SIGH.

Des prestations complémentaires sont également prévues au contrat sous la forme d'un Bordereau de Prix unitaire permettant à la SIGH de passer commandes pour des prestations hors contrat avec un prix convenu d'avance.

## **Article 2 : Précisions incluses dans le cahier des charges sur la relation client:**

Le prestataire devra proposer un système innovant de prise de rendez-vous:

Mise en place d'un dispositif d'accueil téléphonique structuré, avec numéros dédiés (locataires,

CRC, technique, astreinte).

Numéro d'appel unique locataires, non surtaxé, présenté au nom du Pouvoir Adjudicateur.

Permanence téléphonique assurée 24h/24 – 7j/7 – jours fériés inclus, avec accueil par une personne physique. Fixation des rendez-vous sur des créneaux de demi-journée.

Confirmation systématique (SMS, appel ou mail) au moins 24h avant l'intervention, gestion des tickets, Site internet (messagerie, réseaux sociaux, tchat, téléphonie, formulaire web) Adresse mail.

### **Article 3 : Précisions incluses dans le cahier des charges sur les dépannages:**

#### **Niveau 1 – Critique**

Pannes mettant en danger la sécurité des personnes et des biens (ex. fuite de gaz, inondation majeure, refoulement EU, logement impropre à l'usage).

Mise en sécurité  $\leq 2$  heures après réception de la demande.

Intervention assurée 24h/24 – 7j/7.

Après mise en sécurité, désescalade vers une résolution de niveau 3 ( $\leq 5$  jours ouvrés).

#### **Niveau 2 – Important**

Dysfonctionnements impactant fortement l'usage du logement :

panne totale de chauffage,

panne totale d'ECS.

Délai de résolution  $\leq 24$  heures, 24h/24 – 7j/7.

#### **Niveau 3 – Standard**

Travaux d'entretien non urgents mais nécessaires.

Résolution  $\leq 5$  jours ouvrés.

### **Article 4 : Précisions incluses dans le cahier des charges sur les visites d'entretien annuelle des logements:**

#### **PRESTATIONS BASE :**

La visite annuelle comprend un **contrôle, un nettoyage, une vérification de sécurité et des réglages**, portant notamment sur :

- La **robinetterie et les équipements sanitaires** ;
- Les **appareils de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire** ;
- Les **émetteurs de chaleur** ;
- Les **dispositifs de ventilation (VMC)** ;
- Les **détecteurs de sécurité (DAAF, DAACO)** ;

- Les organes de régulation et de sécurité.

#### **PRESTATIONS CONDITIONNELLES SELON EQUIPEMENTS EXEMPLE:**

Lorsque les logements en sont équipés, les équipements ci-dessous seront pris en charges :

- Chaudière mixte étanche basse température ou condensation
- Pompes à chaleur électrique
- Poêle à pellet
- Chaudière mixte murale hybride gaz / solaire
- Vmc individuelle
- Vmc individuelle double flux
- Visite annuelle de vérification des détecteurs Co
- Ramonage et conduits d'extraction, vacuité.
- Vmc collective partie privative
- Chaudière mixte murale hybride gaz / PAC
- Chaudière a ballon d'accumulation intégré ou séparé
- Chauffe-eau vmc gaz
- Chauffe-eau thermodynamique
- Chauffe-eau thermodynamique sur vmc
- Chauffe-eau hybride gaz / solaire
- Ballons gaz d'eau chaude sanitaire
- Chauffe-eau gaz individuel
- Ventilation naturelle
- Chaudière mixte raccordée conduit ou sur vmc
- Production de chauffage seul individuel
- Production de chauffage convecteur

#### **Article 5 : Précisions incluses dans le cahier des charges sur les visites d'entretien annuelle des parties communes (VAPC):**

##### **PRESTATIONS BASE :**

- Le Titulaire réalise une fois par an une visite d'entretien des équipements techniques situés dans les parties communes pour l'ensemble des entrées d'immeubles comprises dans les lots attribués.
- Cette visite est incluse dans le forfait global du contrat, elle constitue un socle minimum d'obligations de service et vise la vérification du bon fonctionnement, de la sécurité, de la conformité et de la propreté des équipements collectifs.
- Les visites peuvent être réalisées en coordination avec les autres titulaires de marchés multiservices intervenant sur le même patrimoine.

Sont concernées les zones communes d'habitation, notamment :

- caves, halls, locaux techniques, escaliers, gaines, circulations communes et autres espaces collectifs d'accès.

La VAPC couvre notamment les contrôles suivants :

- Réseaux d'alimentation, d'évacuation et de gaz, ainsi que leur robinetterie ;
- Équipements sanitaires, production d'ECS et appareils de chauffage individuels présents en parties communes : Installations de ventilation : VMC, conduits de fumée, arrivées et bouches d'air, dispositifs de sécurité associés ;
- Détecteurs de fumée ou de monoxyde de carbone et appareillages de sécurité ;
- Gainés, trappes, colonnes montantes, locaux techniques et zones d'accès restreint ;
- Hygiène des circulations et réseaux EU / EV / EP : regards, siphons, clapets, grilles, avaloirs.

### **Article 6 : Précisions incluses dans le cahier des charges sur la remise en état d'accueil**

- La visite de remise en état d'accueil est réalisée à l'occasion d'un changement de locataire :
  - soit avant l'entrée dans le logement,
  - soit dans les jours suivant l'entrée, en présence éventuelle du nouvel occupant.
  - Elle est incluse dans le forfait global du contrat et considérée comme un socle minimum d'obligations de service.
- Cette visite constitue :
  - une opération complète de remise en état, de diagnostic et de mise en sécurité du logement ;
  - une visite annuelle d'entretien à part entière, sans considération de la date de la dernière VAE.

La visite vise explicitement à :

- garantir la mise en sécurité des installations avant remise des clés ;
- assurer le bon fonctionnement des équipements ;
- permettre l'obtention systématique d'un certificat de conformité QUALIGAZ (inclus dans la prestation) ;
- informer le nouvel occupant sur le fonctionnement des équipements, les consignes de sécurité et les bonnes pratiques d'usage.

### **Article 7 : Précisions incluses dans le cahier des charges sur l'astreinte**

Le Titulaire doit mettre en place un dispositif d'astreinte permettant d'assurer la continuité de service pour le traitement des interventions urgentes et fortement critiques.

L'astreinte a pour objet :

- la prise en charge immédiate des situations d'urgence ;
- la mise en sécurité des personnes, des biens et des installations ;
- le respect des délais contractuels applicables aux niveaux de criticité 1 et 2.

L'astreinte est assurée : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 y compris les week-ends et jours fériés.  
 Cette obligation s'applique toute l'année, sans interruption possible

### **Relèvent exclusivement du dispositif d'astreinte :**

#### **Niveau 1 – Critique**

- Situations présentant un danger immédiat pour la sécurité des personnes ou des biens :
  - fuite de gaz,
  - inondation majeure,
  - refoulement EU,
  - désordres rendant le logement impropre à l'usage,
  - sinistre grave (explosion, incendie, etc.).
- Mise en sécurité ≤ 2 heures après réception de la demande.

#### **Niveau 2 – Important**

- Dysfonctionnements impactant fortement l'usage du logement :
  - panne totale de chauffage,
  - panne totale d'eau chaude sanitaire.
- Résolution ≤ 24 heures.

### **Article 8 : Coût de prestations P2 récupérables sur les locataires**

Une provision mensuelle pour charges est calculée au logement en fonction des seuls équipements dont il est doté, tels que définis dans l'article 1 du présent accord.

Les prix du marché sont révisables chaque année au 1er janvier.

Compte tenu d'une prise d'effet du marché en juillet 2026, la première révision interviendra le 1er janvier 2028, puis chaque 1er janvier pour l'année à échoir.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de remise des offres ("mois zéro").

La formule de révision applicable est la suivante :

$$P = P_0 \times (0,15 + 0,45 \times (ICHT-IME / ICHT-IME_0) + 0,40 \times (BT38 / BT38_0))$$

Dans lesquelles :

P<sub>0</sub> : prix initial au mois zéro

P : prix révisé

Indice<sub>0</sub> : valeur de l'indice au mois zéro  
Indice : dernier indice connu au moment de la révision.

Les montants des provisions pour charges afférentes au contrat multi techniques indiqués ci-dessus seront appelés à compter du 01/01/27. Jusqu'à cette date, le montant des provisions restera identique à celui appelé à compter du 01/01/26.

La régularisation pour la période de juillet à décembre 2026 se fera lors de la régularisation des charges pour l'année 2026, effectuée courant l'année 2027.

### **Article 9 : Obligations des locataires**

Les prestations dues par le Titulaire ne comprennent pas les équipements et installations résultant de la seule initiative du locataire pendant la durée de son bail.

Les locataires s'engagent à:

- laisser les entreprises prestataires intervenir sans entrave à leur domicile dans le cadre de la visite d'entretien annuel,
- respecter les clauses de réalisation des dépannages afin de permettre au prestataire de les réaliser dans les délais contractuels,
- s'acquitter mensuellement du montant de la provision pour charges afférente à ces prestations,
- ne pas modifier, sans accord préalable de la SIGH, les installations dont l'entretien est confié aux prestataires.

De plus, les locataires autorisent la SIGH à transmettre leurs coordonnées (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse mail) aux prestataires titulaires du marché, ceux-ci s'obligeant à respecter l'article 34 de la loi « informatique et libertés » modifiée, relatif à la confidentialité et à la sécurité de ces informations.

Ces données seront utilisées par les Prestataires uniquement dans le cadre de l'exécution du contrat multi techniques.

### **Article 10 : Obligations de la SIGH**

La SIGH s'engage à:

- Faire réaliser par les Prestataires les prestations définies à l'article 1,
- Faire respecter par les Prestataires les dispositions contractuelles,
- Procéder à des contrôles rigoureux sur la qualité des prestations et des équipements, qui doivent être remplacés par les éléments de qualité équivalente quel que soit l'équipement, conformément au cahier de préconisation de la SIGH annexé au marché quel que soit l'équipement
- Procéder aux demandes d'autorisation prévues conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, à compter du 25 mai 2018, du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel, concernant le traitement des données en faisant une déclaration normale d'envoi de fichiers clients au Titulaire du présent contrat, auprès de la CNIL, et à informer les personnes concernées des droits de communication, rectification et, le cas échéant, de suppression des informations.

### **Article 11 : Durée de l'accord**

Cet accord est conclu pour la durée contractuelle reprise dans les marchés des entreprises prestataires, Il est reconductible tacitement quatre (4) fois, par période de douze (12) mois, sans que sa durée totale n'excède soixante (60) mois, soit jusqu'au 30 juin 2031 au plus tard et sera prolongé automatiquement jusqu'à la date de fin du contrat multi techniques si la SIGH prolonge la durée du contrat multi techniques par avenant de prolongation.

### **Article 12: Champ d'application de l'accord collectif**

Cet accord s'applique à l'ensemble des locataires de la SIGH occupant un logement faisant partie du patrimoine de la SIGH repris dans la tranche du marché et dans les marchés complémentaires. Il s'imposera également à tous les locataires du patrimoine de la SIGH livré ou acquis postérieurement, sous condition du respect des règles des marchés publics et sauf décision contraire de la SIGH, en lien avec les représentants des locataires.

### **Article 13 : Election de domicile**

Pour l'exécution du présent accord, les parties élisent domicile au siège social de la SIGH, 40, boulevard Saly à Valenciennes (59300)

Fait à Valenciennes, le 17 avril 2026

En autant d'exemplaires que des signataires,

Pour la S I G H

Directrice du Pôle Clients et Territoires

Kenza AALLAM

Pour la Confédération Nationale pour le Logement  
(CNL)

Monsieur Fabien PODSIADLO-REGNIER

Pour UFC QUE CHOISIR

Monsieur Pierre PRUVOST

Pour la Confédération de la Consommation,  
du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)

Madame Arlette HAEDENS

Pour la Confédération Générale pour le Logement  
(CGL)

Monsieur Ahmed MAMACHE

Pour INDECOSA-CGT59  
Monsieur Hamid CHEBOUT