CONSEIL RÉGIONAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 10 avril 2025

Groupe ActionLogement

ORDRE DU JOUR

1. 14H00 - TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE
2. 14H45 - DOSSIER DE CHARGES
3. 15H00 - GROUPES DE TRAVAIL T1 2025
4. 15H45 - QUESTIONS DIVERSES

PARTICIPANTS

Représentants	Fonction	Format
CLCV		
Joëlle GRILLE Jean-Didier SOL Fidèle NGO NKENG MATIP	Administratrice locataire Membre permanent Membre permanent	Présentiel Présentiel Visio
CNL		
Marie Blanche FERNANDEZ Nicole BENKIRANE Paul PINCHON	Administratrice locataire Membre permanent Invité	Visio Visio Présentiel
INDECOSA-CGT		
Roberte DAIME Hakim NAILI	Membre permanent Membre permanent	Présentiel Visio
AFOC		
George MAVROYANNIS Arlette BLARY	Membre permanent Membre permanent	Présentiel Présentiel
UNLI		
Pierre BUNTZ	Membre permanent	Présentiel
Immobilière 3F		
Direction Habitants et Territoires		
Olivier PERRET Leila SEKKAKI Lotfi ZOUAOUI Sébastien LAURORE Clément ALLEGRE	Directeur Habitants et Territoires Direction Déléguée Relation Clients Direction Déléguée Support Métiers Directeur Départemental Agence de Paris Chargé de mission	Présentiel Présentiel Présentiel Présentiel Présentiel

1

TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE :

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION SÛRETÉ ET TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Des enjeux multiples

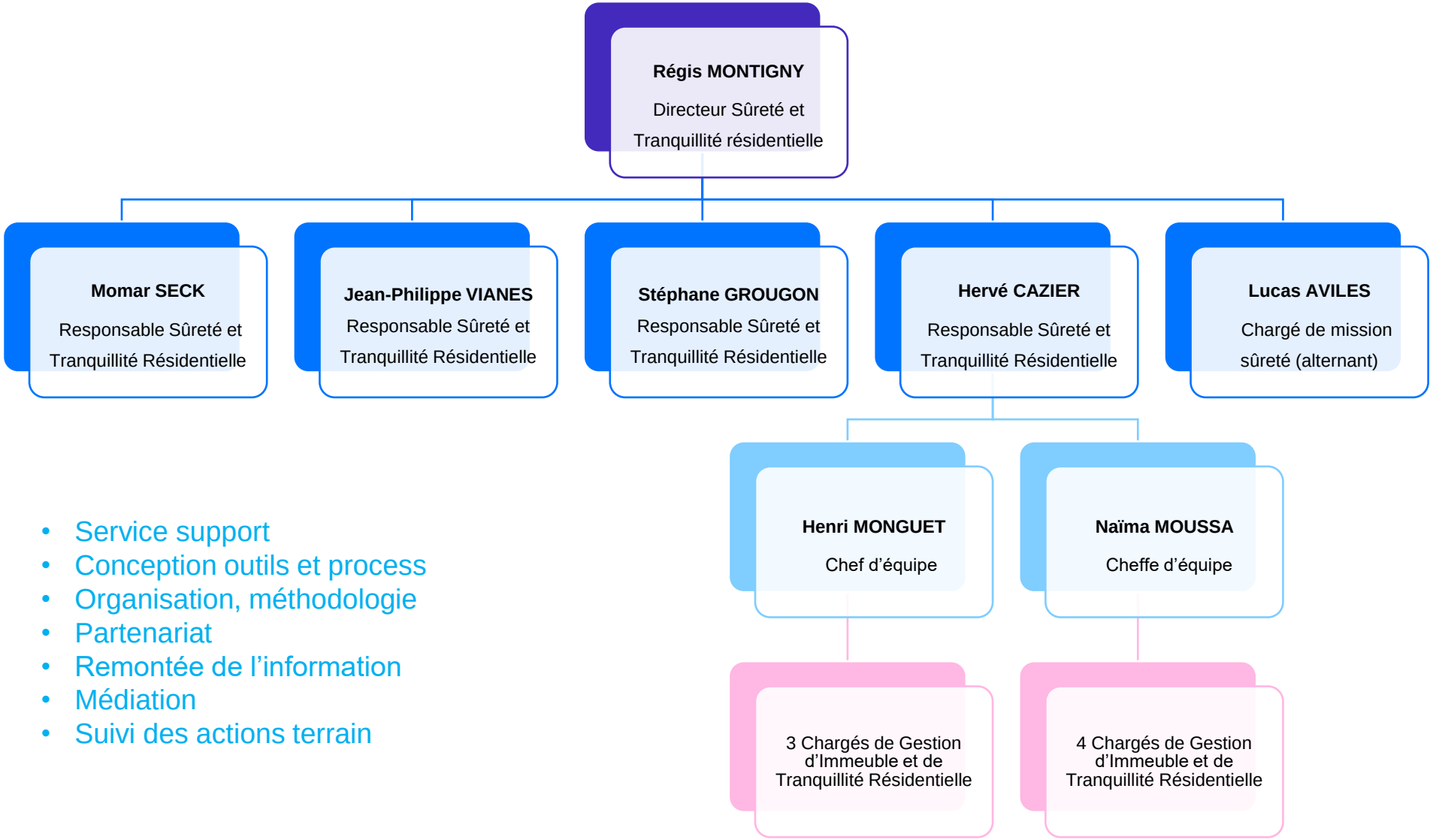
Aujourd'hui, même si cela se limite à une part minoritaire du parc, les thèmes de la sécurité et de la tranquillité sont devenus prégnants pour l'ensemble des activités.

Ils impactent d'une part le management des équipes et renvoient à la question de sa responsabilité d'employeur.

Ils influent d'autre part sur la relation que le groupe 3F peut avoir avec ses locataires et remettent en cause la capacité à assurer la jouissance paisible des lieux. : augmentation des refus des propositions de logement et des demandes de mutation.

Enfin, ils ont un impact économique sur l'activité : renforcement des moyens de gestion et de personnel, réparations par suite du vandalisme, usure rapide des équipements, refus des entreprises prestataires d'intervenir sur site, appel à des prestataires de sécurité privée, achats d'équipements de sécurisation…

ORGANISATION DE LA DIRECTION SÛRETÉ ET TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE



- Service support
- Conception outils et process
- Organisation, méthodologie
- Partenariat
- Remontée de l'information
- Médiation
- Suivi des actions terrain

LA TRANQUILLITÉ

Les actions menées par 3F pour assurer la tranquillité résidentielle **sont multiples**

Dans les situations les plus complexes, nous faisons face à **des trafics importants** dont les protagonistes exercent **un contrôle social sur la vie du quartier**

Pour **maintenir une qualité de service** satisfaisante, les moyens mis en œuvre sont variés :

→ Dispositif **humain** (méthode et outils)
→ Dispositifs **techniques**
→ Stratégie **organisationnelle** & **partenariale**

LA STRATÉGIE

La stratégie : 3 piliers

1

La protection du personnel, sous la thématique 3F « **employeur, obligation de sécurité et de résultat envers ses personnels, et prestataires ».**

2

La garantie d'une jouissance résidentielle paisible, sous la thématique 3F « **propriétaire, garant de la jouissance paisible du logement ».**

3

La surveillance technique du patrimoine, sous la thématique 3F **« propriétaire responsable ».**

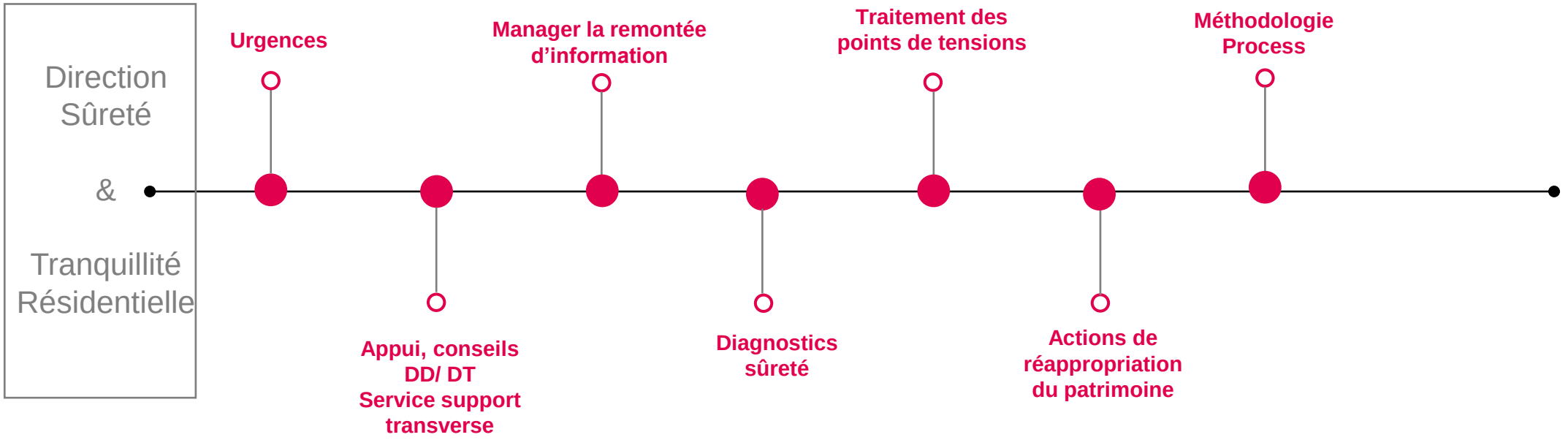
Droit civile : obligations du bailleur en matière de tranquillité
L'article 1719 du code civil, le bailleur est obligé de garantir la jouissance paisible du logement, ce qui implique l'obligation du bailleur de faire cesser les troubles causés à des tiers par les locataires (article 6 loi du 6 juillet 89).

Droit du travail : Obligations générales de l'employeur envers les collaborateurs
L'article L 4121 du code du travail concerne les obligations de l'employeur pour prendre les mesures nécessaires visant à garantir la sécurité et protéger la santé physique et mentale des employés de sa société; L'employeur veille à adapter les mesures de sécurité afin de tenir compte du changement des circonstances et s'assure de l'amélioration des situations existantes.

Droit de la sureté : Obligation de gardiennage et de surveillance des propriétaires d'immeubles.
L'article L 271-1 du code de la sécurité intérieure impose de prendre les mesures permettant d'éviter les risques manifestes pour la sécurité et la tranquillité des locaux.
Obligation de prévention situationnelle :
Article L 126-1 à L 126-3 : accès aux forces de l'ordre

EXPERTISE

L’expertise au quotidien



LES OUTILS
&
LES MOYENS

Les outils et les moyens

- EMTR
- MEDIATION

- AUDITS DE SÛRETE
- PREVENTION SITUATIONNELLE

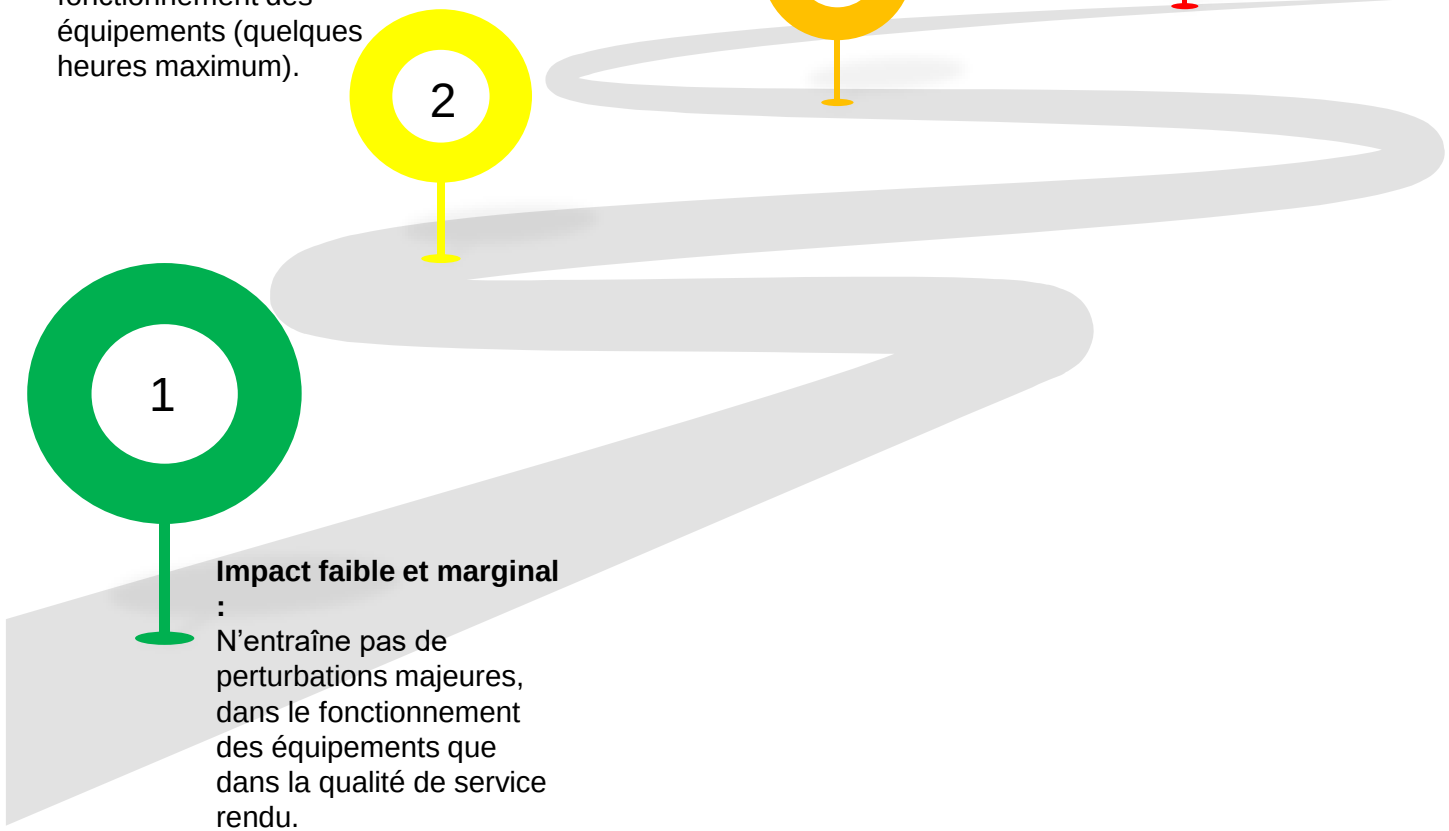
- 3F TRANQUIL
- BAROMETRE
- INDICATEURS

- VIDEOSURVEILLANCE
- SECURISATION MECANIQUE
- TELESURVEILLANCE
- SECURITE PRIVEE

- PROCEDURE TROUBLE DE JOUISSANCE

- PARTENARIAT FSI
- GPO / GLTD / CELLULE DE VEILLE / CLSPD
- POLICE MUNICIPALE
- DEPORT CSU

L'IMPACT



Impact faible et marginal :
N'entraîne pas de perturbations majeures, dans le fonctionnement des équipements que dans la qualité de service rendu.

Impact mesuré et peu significatif :
Entraîne des perturbations limitées de service ou de fonctionnement des équipements (quelques heures maximum).

Impact important :
Entraîne une indisponibilité partielle ou temporaire du service rendu ou du fonctionnement des équipements.

Impact extrême :
Perturbations quotidiennes et entraînant des interruptions totales ou durables de service ou de fonctionnement des équipements. Présence du personnel de l'organisme rendue impossible sur des horaires étendus.

LA PRÉVENTION SITUATIONNELLE

→ Lutter contre le sentiment d'insécurité

→ Mise en place de mesures qui visent à empêcher le passage à l'acte délinquant

- ❖ Modification des circonstances dans lesquels les délits pourraient être commis par le durcissement des cibles
- ❖ La prévention situationnelle agit sur l'environnement du possible délit ou trouble

Elaborer un référentiel sûreté-tranquillité ?

- Construction neuve
- Réhabilitation

Identifier – Évaluer – Analyser – Plan d'actions – Réaliser - Bilan

ÉCHANGES

CLCV : Jean-Didier SOL demande confirmation du périmètre d'intervention de la Direction sûreté et tranquillité résidentielle, la notion de tranquillité résidentielle pouvant aussi renvoyer à un ensemble de troubles du quotidien.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI confirme que la Direction sûreté et tranquillité résidentielle a principalement vocation à intervenir sur les troubles les plus graves.

CLCV : Jean-Didier SOL attire l'attention d'Immobilière 3F sur le fait que c'est parfois l'accumulation de "petits" troubles, le non-respect de règles de vie en commun, qui peuvent mener à des troubles plus graves et à des violences.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI précise que si les troubles les plus graves sont orientés vers la Direction sûreté et tranquillité résidentielle, les équipes de proximité d'Immobilière 3F agissent au quotidien pour garantir la tranquillité des locataires. Les locataires et leurs représentants ont notamment la possibilité de remonter les situations évoquées à leur gardien ou à la chef de secteur.

CNL : Nicole BENKIRANE rappelle qu'il est essentiel qu'Immobilière 3F accorde à la police et à la gendarmerie l'autorisation d'intervenir dans les parties communes. Elle souligne l'existence de partenariats tripartites efficaces dans le Val d'Oise.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI confirme qu'à travers ses partenariats et des exemples de collaborations étroites, comme celui donné par la CNL, Immobilière 3F est coproductrice de sécurité avec l'ensemble des acteurs publics concernés (police nationale, gendarmerie, police municipale, etc.).

CLCV : Fidèle NGO NKENG MATIP souligne que les parkings ne doivent pas être oubliés, les forces de police refusant parfois d'y intervenir en raison de leur configuration. Elle évoque des actions menées avec des maîtres-chiens qu'elle juge intéressantes, mais qui doivent selon elle s'inscrire dans la durée.

CLCV : Joëlle GRILLE s'interroge sur la prise en compte des troubles psychiques, qui peuvent induire des troubles du comportement et des troubles de voisinage. Elle aborde notamment la question du syndrome de Diogène.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI confirme que ces situations complexes appellent des actions adaptées, avec parfois une coordination psychosociale, qui dépassent le champ de la présentation faite en CRCL.

ÉCHANGES

CLCV : Jean-Didier SOL revient sur le rôle des gardiens dans le traitement des incivilités et troubles du quotidien. Il indique que les locataires s'adressent aux associations de locataires, car ils ont parfois l'impression d'une mobilisation insuffisante de leurs interlocuteurs de proximité sur la question des incivilités.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI rappelle que la tranquillité résidentielle est l'affaire de tous. Pour pouvoir convoquer un locataire causant des troubles dans le cadre d'une médiation, Immobilière 3F doit disposer de données factuelles. De la même manière, pour pouvoir mener avec succès une action en résiliation du bail pour trouble de voisinage, Immobilière 3F doit avoir un dossier le plus complet possible. Le bailleur a pour cela besoin, par exemple, que les locataires déposent plainte. Le dépôt de plainte est aussi l'exercice d'un de leurs droits par les locataires et cela peut permettre d'alimenter une procédure.

UNLI : Pierre BUNTZ demande si Immobilière 3F a déjà été amenée à expulser des locataires pour trouble de voisinage.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI indique que le succès n'est pas garanti à 100%, mais qu'en matière de résiliation du bail pour trouble de voisinage, un certain nombre de procédures engagées par Immobilière 3F devant le juge ont abouti et permis d'engager une procédure d'expulsion.

CLCV : Joëlle GRILLE observe qu'il est difficile de mobiliser les locataires pour déposer plainte. Ils attendent que leur bailleur se positionne.

CNL : Nicole BENKIRANE partage ce constat et précise que les locataires craignent souvent les conséquences d'un dépôt de plainte. Ils ont besoin de savoir qu'Immobilière 3F peut être là en soutien.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI répond que sans témoignage des locataires, Immobilière 3F est sûre d'être déboutée.

UNLI : Pierre BUNTZ demande si le dépôt de plainte en ligne peut faciliter la mobilisation des locataires.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI confirme que le dépôt de plainte en ligne peut simplifier les démarches. Il permet de déposer une plainte sans avoir à aller au commissariat pour un certain nombre de situations.

ÉCHANGES

AFOC : Arlette BLARY souligne que le dépôt d'une main courante peut aussi être utile.

CLCV : Jean-Didier SOL demande s'il est possible d'accéder au baromètre sécurité.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI répond que le baromètre est un outil à usage interne.

AFOC : Arlette BLARY demande s'il est possible pour les locataires d'accéder à l'application 3F Tranquil et d'effectuer des signalements.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI précise qu'il s'agit d'une application interne, mais que les locataires ont la possibilité de s'adresser aux équipes de proximité pour qu'elles fassent remonter l'information dans 3F Tranquil.

CLCV : C'est un point de débat pour Jean-Didier SOL. Il demande s'il est possible de contacter le Service Clientèle, si les locataires se rendent compte que certaines situations n'ont a priori pas été remontées par les équipes de proximité.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI rappelle que le Service Clientèle est joignable pour toute question. La demande sera enregistrée par le Conseiller clientèle et affectée au bon interlocuteur en agence, a priori en proximité. Pour plus d'efficacité, il est donc recommandé de continuer à privilégier un signalement au gardien ou au chef de secteur.

INDECOSA CGT : Hakim NAILI précise qu'à Paris, les locataires ont aussi la possibilité de joindre le GPIS.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI confirme que les locataires parisiens ont la possibilité de joindre la cellule d'écoute du Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance (GPIS), qui agit pour le maintien de la tranquillité résidentielle la nuit à travers un système de rondes.

CNL : Marie-Blanche FERNANDEZ souligne l'intérêt des caméras, notamment pour la gestion de la casse.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI indique qu'Immobilière 3F a un prestataire en charge de la pose et de l'entretien d'un parc de caméras de télésurveillance. L'extension de son périmètre d'intervention est possible, en fonction des besoins identifiés.

ÉCHANGES

CLCV : Jean-Didier SOL demande s'il est possible d'accéder en temps réel aux images.

Immobilière 3F : Lotfi ZOUAOUI répond que la connexion à des centres de supervision est possible. La consultation par la police ou la gendarmerie est néanmoins strictement encadrée. Il leur est par exemple interdit de consulter les images en continu. Elles peuvent accéder aux images de la vidéosurveillance dans un délai très court et en justifiant d'un motif précis.

CNL : Nicole BENKIRANE indique avoir visité un centre de supervision sur invitation de l'Agence du Val d'Oise et avoir trouvé cela très bien.

CLCV : Joëlle GRILLE confirme avoir également été invitée par 3F à visiter un centre.

UNLI : Pierre BUNTZ estime qu'Immobilière 3F aurait intérêt à communiquer sur le nombre d'expulsions réalisées pour trouble de voisinage et à les rendre visibles à l'échelle de la résidence.

CLCV : Joëlle GRILLE demande s'il serait possible de faire un topo aux associations de locataires sur les associations agissant dans le champ de la médiation.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI indique que les modalités d'information pourront être étudiées. Par ailleurs, étant donné le nombre de réaction suscitées par la présentation, les modalités de poursuite des échanges dans le cadre d'une autre instance pourront également être étudiées.

DOSSIER DE CHARGES

DOSSIER DE CHARGES

Information des agences

- Point en réunion hebdomadaire de la Direction Habitants et Territoires (13/02)
- Réunion avec la Direction juridique pour garantir la protection des données à caractère personnel
- Mise à jour du Référentiel 3F (en cours)

Un dossier de contrôle de charges doit contenir :

- 1 pochette avec toutes les écritures comptables et OD de régularisation des charges du programme
- Fiche d'analyse des charges émanant d'ULIS pour l'exercice concerné
- Factures imputées sur chaque poste de dépenses
- Les quotes-parts intégrant les périodes de vacance de logements
- Décompte collectif de l'ESI
- Décompte individuel d'un lot
- Fiche « Myport n°54 » (salaires récupérables des gardiens)
- Document « GPECHA » (charges salaires récupérables)
- Copies des courriers ou notes adressés aux locataires les informant d'une modification des dépenses du programme durant l'exercice N-1
- Fiches de synthèse des contrats d'entretien et de maintenance des prestations facturées et les CCTP correspondants (transmission dématérialisée)

2

ÉCHANGES

CLCV : Jean-Didier SOL indique que, pour lui, la liste est incomplète. Il persistera donc à demander d'autres documents aux Agences, dans le cadre de ses contrôles de charges, et adressera prochainement au Directeur Habitants et Territoires un mail de synthèse des freins rencontrés et des documents complémentaires nécessaires.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI rappelle que cette liste a été complétée avec l'appui du Département Gestion locative dans le cadre d'une Commission qualité de service, qui a réuni des représentants des différentes associations membres du CRCL. Elle vise à uniformiser les pratiques entre Agences et faciliter la mise à disposition des informations, pour que les représentants de locataires réalisent leurs contrôles dans de bonnes conditions. L'Agence conserve la possibilité de mettre à disposition des représentants de locataires des documents complémentaires permettant de clarifier la récupération de certaines charges.

Dans une logique de dialogue constructif, il est néanmoins essentiel que les travaux menés conjointement avec les associations membres du CRCL ne soient pas remis en cause immédiatement par ces mêmes associations dans le cadre de leurs échanges avec les Agences. De la même manière, des réponses ont été apportées quant aux motifs de non-transmission de certains documents en Commission qualité de service et la position d'Immobilière 3F explicitée dans le cadre de précédentes réunions de CRCL.

CLCV : Jean-Didier SOL précise que la transmission de comptes-rendus de réunion ne vaut pas validation des éléments par les associations. Il rappelle par ailleurs que malgré des demandes répétées, l'absence de transmission des supports en amont ne permet pas aux associations de préparer les réunions.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI rappelle que les associations disposent d'un délai de 15 jours pour transmettre leurs observations sur les propositions de comptes-rendus de CRCL. Sans modifier le contenu des échanges, elles ont la possibilité d'apporter des compléments et certaines associations en font régulièrement la demande.

Par ailleurs, concernant la demande de transmission des documents en amont, la réponse a déjà été apportée à plusieurs reprises en CRCL. La non-transmission est avant tout liée aux délais de définition de l'ordre-du-jour des CRCL prévus par le PCL 2023-2026. Les associations ayant la possibilité de transmettre leurs points d'ordre-du-jour jusqu'à 15 jours avant la tenue de la réunion, la préparation du support avec les métiers concernés ne permet pas sa transmission en amont. Sur le principe, Leila SEKKAKI confirme qu'Immobilière 3F est favorable à la transmission des éléments en amont, lorsque les conditions le permettent. Cela n'a pas été possible jusque-là.

2

ÉCHANGES

CNL : Nicole BENKIRANE s'interroge sur la seule transmission des fiches de synthèse des contrats d'entretien et de maintenance des prestations facturées et des CCTP correspondants au format dématérialisé. La dématérialisation des contrôles de charges avait en effet été actée lors d'un précédent CRCL.

CLCV : Joëlle GRILLE confirme cette validation du principe de la dématérialisation en CRCL.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI indique que la vérification des conditions techniques de la dématérialisation des contrôles de charges avec la Direction des systèmes d'information a été validée lors du précédent CRCL. Pour structurer la démarche, il est proposé d'attendre l'arrivée du Chef de projet Charges.

Elle précise également que la mise à disposition d'autres pièces constitutives du dossier de charges au format numérique par les Agences est bien entendu possible, dans la mesure où ces pièces sont déjà disponibles sous ce format. Cette transmission de documents au format numérique est une première étape vers une dématérialisation des contrôles, dont la faisabilité technique devra être vérifiée.

RETOUR SUR LES GROUPES DE TRAVAIL DU 1ER TRIMESTRE 2025

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

Numericable : point d'étape sur les échanges en cours

Négociation d'une sortie anticipée des contrats à la demande des associations de locataires

- Fin du service d'antenne collective (distribution de la TNT par le câble) au 1er juillet 2025

Organisation d'un groupe de travail pour échanger sur les solutions alternatives

- Demande de maintien temporaire du service entre le 1er juillet (date de fin du contrat) et le 31 décembre 2025

Option 1 : solution collective

- Installation d'antennes collectives en toiture, sous réserve d'un accord collectif à l'échelle de la résidence, avec prise en charge volontaire d'une quote-part des frais d'installation par Immobilière 3F

Option 2 : solution individuelle (non-cumulable avec la pose d'une antenne collective en toiture)

- Équipement individuel du locataire avec soutien financier d'Immobilière 3F au titre de la lutte contre la fracture numérique
- Proposition d'une offre grand public à tarif préférentiel (en cours de discussion avec des opérateurs)

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

Prochaine réunion

22 mai 2025

Retour sur les échanges engagés avec les opérateurs
et des conditions de proposition d'une offre à tarif préférentiel

Établissement du modèle d'accord collectif
et de la méthode de proposition aux locataires

Déploiement progressif des solutions alternatives
sur le 4e trimestre 2025

avril 1 — mai 2 — juin 3 — sept. 4 — oct. 5

Négociation de la prolongation du service d'antenne par le câble
jusqu'au 31 déc. 2025 au plus tard

Protocole d'accord francilien
Finalisation des négociations et signature avec les représentants dûment mandatés par leurs associations

Prise en charge de **30€ par logement** au titre des frais d'installation d'antennes collectives
OU
de soutien à l'équipement en solution individuelle

3

ÉCHANGES

CLCV : Joëlle GRILLE demande s'il est envisagé de relancer les locataires n'ayant pas répondu au questionnaire diffusé par Immobilière 3F. Elle trouve le taux de réponse de 22% relativement bas.

UNLI : Pierre BUNTZ propose que le questionnaire puisse aussi être adressé par SMS.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI précise que l'enquête a été rouverte à la suite des observations faites par les représentants de locataires en réunion. Des relances sont en cours et programmées jusqu'à début mai, afin de disposer d'une vision la plus précise possible. Néanmoins, les réponses supplémentaires n'apportent pas à date de changements significatifs dans les résultats présentés en groupe de travail.

UNLI : Pierre BUNTZ déclare que l'UNLI est défavorable à ce que 6 mois supplémentaires de charges relatives au service d'antenne collective par le câble soient facturés aux locataires.

CNL : Nicole BENKIRANE précise que cette possible poursuite de la facturation doit bien apparaître comme un élément étant encore en discussion avec les associations, la CNL n'étant pas non plus favorable.

CLCV : Joëlle GRILLE indique que la CLCV demande la fin de la facturation. Si le service doit être maintenu, c'est à la charge d'Immobilière 3F, les locataires n'ayant pas à payer 2 fois : pour une box et un service d'antenne qu'ils n'utilisent plus.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI souligne qu'une possible prolongation du service a été demandée par les associations de locataires dans le cadre du groupe de travail. Immobilière 3F n'y est pas nécessairement favorable, mais s'est engagée à prendre attache avec SFR-Numericable pour répondre à cette demande. Il n'est donc pas envisagé, en cas de prolongation du service d'antenne collective par le câble, de ne pas refacturer cette charge aux locataires, d'autant plus qu'elle correspond bien à un service rendu par ailleurs.

Pour nuancer le propos de la CLCV, Olivier PERRET rappelle également que le contrat cadre avec SFR-Numericable prévoit qu'en cas de souscription d'une offre SFR incluant la TV, le montant des charges refacturées par Immobilière 3F doit normalement être déduit du montant total de l'abonnement par SFR. Une information devra certainement être faite sur le sujet, afin de s'assurer que les locataires bénéficient bien de cette réfaction.

3

ÉCHANGES

CNL : Nicole BENKIRANE pense en effet utile de refaire une information sur le sujet auprès de l'ensemble des locataires

CLCV : Jean-Didier SOL demande qu'Immobilière 3F précise le contenu des prochains échanges avec les opérateurs. S'agit-il bien d'avoir une négociation groupée pour essayer d'obtenir une offre à un tarif plus avantageux qu'une offre grand public ? Cette offre sera-t-elle réservée aux locataires ne disposant pas de box ou sera-t-elle accessible à des locataires qui ont déjà un abonnement avec d'autres FAI ?

Immobilière 3F : Olivier PERRET répond qu'il est impossible de préjuger du contenu des échanges avec les opérateurs, mais que les objectifs poursuivis seront bien ceux évoqués par la CLCV. Par ailleurs, en cas d'information sur une offre à un tarif préférentiel, il n'y a pas de raison qu'elle se limite aux locataires non équipés de box à date, d'autant plus que l'enquête actuellement menée par Immobilière 3F est déclarative.

Indecosa CGT : Hakim NAILI précise qu'il est pour lui essentiel qu'en cas de nouvel appel d'offre, les locataires puissent conserver la possibilité de rester chez leur opérateur.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI répond qu'il n'est en aucun cas prévu de relancer un appel d'offre. Les échanges avec les opérateurs ont pour objectif d'identifier d'éventuelles modalités de proposition d'une offre individuelle à tarif préférentiel aux locataires du parc. Immobilière 3F n'a pas vocation à intervenir dans le cadre de cette contractualisation entre un locataire intéressé et l'opérateur.

UNLI : Pierre BUNTZ demande s'il est envisageable que cette offre n'inclue que la télévision, afin de maintenir un coût le plus bas possible.

Immobilière 3F : Olivier PERRET indique que ce point fait partie de ceux qui doivent être abordés avec les opérateurs, même s'il doute qu'ils se positionnent sur une offre TV uniquement, la technologie utilisée étant différente de celle de Numericable.

3

ÉCHANGES

CLCV : Joëlle GRILLE estime que le terme de soutien à l'équipement est ambigu. Elle demande plutôt la fin de la facturation et le remboursement des charges correspondantes.

CNL : Nicole BENKIRANE appuie cette demande de remboursement.

Immobilière 3F : Olivier PERRET indique que ce soutien financier de 30 euros correspond à un engagement de remboursement d'environ 1 an de charges Numericable par Immobilière 3F. En proposant le versement de ce montant, Immobilière 3F entend être dans une démarche large, collective et transparente, et s'inscrit dans une logique de lutte contre la fracture numérique.

CLCV : Joëlle GRILLE indique que, sans vouloir engager un marchandage, un montant de 40 euros lui semblerait plus correspondre au prix d'une box.

UNLI : Pierre BUNTZ estime que dans la démarche présentée, il y a des doubles gagnants et des doubles perdants. Avec 30 euros, les locataires parisiens seraient remboursés sur plus d'un an, contrairement à ceux des Yvelines.

Immobilière 3F : Olivier PERRET répond que la question reste ouverte. Immobilière 3F propose de mettre sur la table une somme, dont la règle de répartition doit être négociée avec les associations.

Indecosa CGT : Roberte DAIME indique qu'un remboursement sur la base d'une moyenne départementale peut être une solution.

Immobilière 3F : Olivier PERRET confirme que ce sont aux associations de se mettre d'accord sur les modalités pratiques de remboursement.

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

IFC : point d'étape sur les échanges en cours

Déploiement des équipements de comptage en 2023 (phase 1) et 2024 (phase 2)

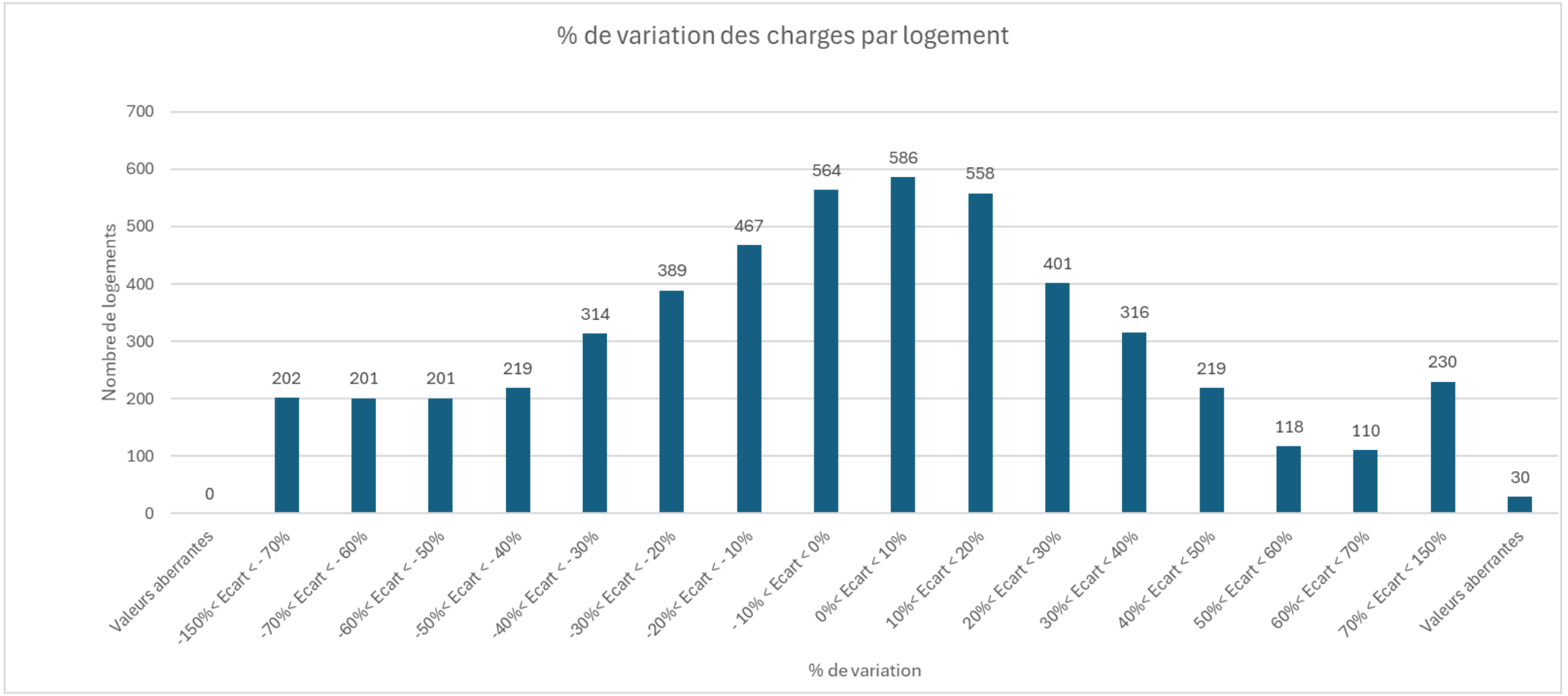
- Répartiteur de frais de chauffage (RFC) installé directement sur chaque radiateur
- Compteur d'énergie thermique (CET) installé à l'entrée de chaque logement

Analyse de l'évolution des consommations de chauffage entre 2023 et 2024

- Objectif : vérifier si le projet IFC a eu un impact pour la phase 1
- Panel étudié : 55 programmes
- Baisse constatée : **5% contre 15% annoncés**

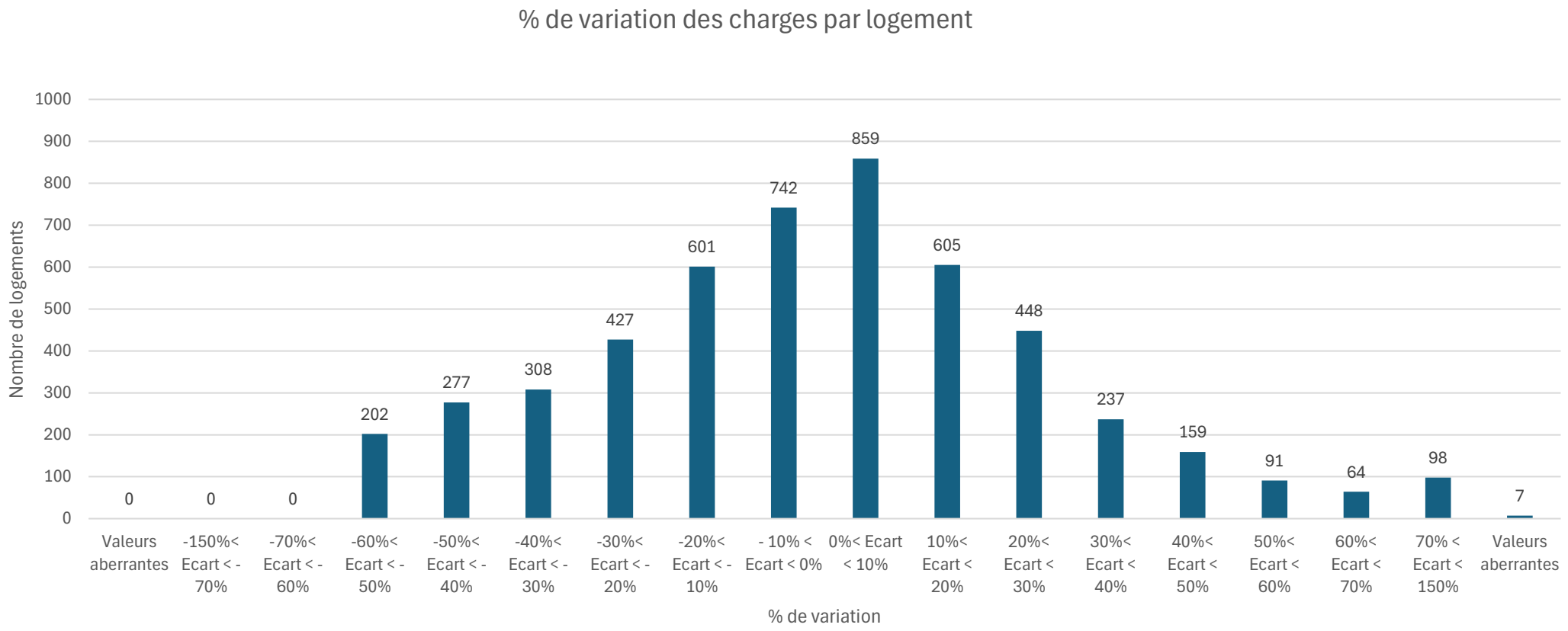
Organisation d'un groupe de travail pour échanger sur les modalités de rééquilibrage des charges de chauffage avec IFC

CLE DE REPARTITION 70/30



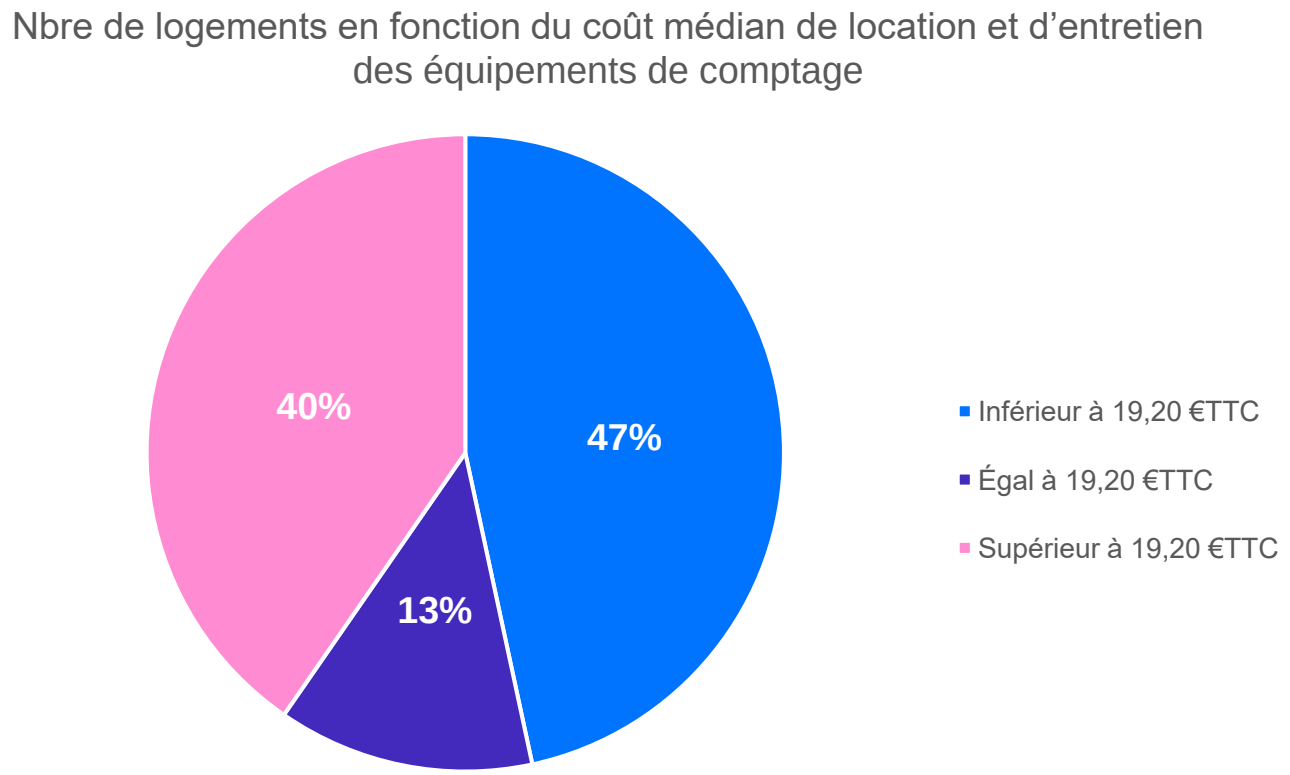
- L’application de l’IFC avec une clé 70/30 entraine des variations importantes à la hausse pour certains logements
- 13% des logements (677) étudiés présentent une hausse de plus de 40%

CLE DE REPARTITION 50/50



- Une clé de répartition permet de réduire le nombre de logements avec une forte évolution des charges de chauffage >> de 13% à 8% (419 logements)
- La variation de charges énergie est comprise entre -40% et +40% pour près de 83% des logements (près de 72% avec clé 70/30)

ÉQUIPEMENTS DE COMPTAGE



- Facturer un coût annuel unique de 19,20 € TTC permet de réduire le nombre de logements avec une forte évolution des charges liées à la location d'équipements de comptage
- La variation de charges est comprise entre -8% et -55% pour 40% des logements (stable pour 13%)

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

IFC : prochaines étapes

Proposition d’application de la nouvelle clé de répartition des dépenses d'énergie

Phase 1 : Directions départementales des Yvelines, des Hauts-de-Seine, du Val-de-Marne et du Val d’Oise

- Régularisation des charges de chauffage avec IFC en 2025 sur les consommations de 2024 pour les 106 résidences concernées

Phase 2 : Directions départementales de Paris, de l’Essonne et de Seine-Saint-Denis (+ 3F Seine-et-Marne)

- Régularisation des charges de chauffage avec IFC en 2026 sur les consommations de 2025 pour les 217 résidences concernées

Proposition de mutualisation du coût des équipements de comptage

- Accord collectif francilien relatif à la mutualisation des coûts de gestion et relève des compteurs
- Mandat donné à Immobilière 3F par les associations pour négocier un tarif unique avec les prestataires

3

ÉCHANGES

CLCV : Jean-Didier SOL renouvelle sa demande de transmission d'une synthèse de l'impact moyen de l'individualisation sur les charges pour chaque typologie de logements. Il souligne que le support n'a pas été transmis aux membres du groupe de travail.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI répond que cette demande a bien été prise en compte par la Direction de l'Exploitation. Elle est néanmoins difficile à traiter car l'établissement d'une synthèse de l'impact moyen conduit à lisser de grandes disparités selon les patrimoines (année de construction, type de chauffage, équipements, etc.).

Compte-tenu de ces éléments, le support sera transmis aux participants du groupe de travail à l'issue du CRCL, sans les données complémentaires demandées par les associations.

CLCV : Jean-Didier SOL comprend la complexité de l'exercice mais précise qu'il est difficile pour les associations de se positionner sur le sujet en l'absence de plus d'éléments. Il souhaiterait par exemple savoir les écarts de provisions observées, afin d'anticiper les impacts pour les locataires.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI rappelle que la proposition d'une clé de répartition plus équitable est une démarche volontaire d'Immobilière 3F. Il n'y a en aucun cas obligation de le faire. En revanche, les délais nous imposent un positionnement collectif pour pouvoir procéder aux régularisations 2024.

Par ailleurs, certaines demandes complémentaires, comme les écarts de provisions, relèvent de décisions de gestion qui sont au cœur du métier de bailleur et que les équipes d'Immobilière 3F mettent en œuvre au quotidien. Si elles peuvent bien entendu faire l'objet d'échanges avec les associations de locataires, un équilibre doit être trouvé entre recherche d'informations pour rendre des arbitrages pertinents et recherche d'informations exhaustives.

CLCV : Jean-Didier SOL souhaite qu'une nouvelle réunion soit organisée.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI propose d'organiser une courte réunion le 12 mai, afin de recueillir l'avis des associations de locataires. L'objectif n'est pas de réanalyser les données présentées lors de la première réunion, mais de connaître la position de chaque association dans le cadre d'un tour de table. Pour préparer cette réunion, les associations sont invitées à échanger avec leurs organisations respectives en amont.

QUESTIONS DIVERSES

QUESTIONS DIVERSES

Indecosa-CGT : concernant la structure des nouveaux logements, Immobilière 3F privilégie-t-elle les cuisines ouvertes ou fermées ?

Maîtrise d'ouvrage directe

- Cuisines fermées idéalement prévues par le cahier des charges 3F pour les T3, T4 et T5

VEFA

- Adaptation si possible du projet au cahier des charges 3F

À noter : les promoteurs dessinent plutôt des cuisines ouvertes, solution préférée des acquéreurs dans le logement libre

Intérêt d'une cuisine ouverte

Pouvoir bénéficier de surfaces de séjours plus confortables tout en garantissant :

- Le respect de la norme PMR
- La compacité des logements

QUESTIONS DIVERSES

CNL : est-il possible de transmettre aux associations une liste des programmes avec le taux de récupérabilité des gardiens comme en 2020 ?

En 2020, transmission exceptionnelle dans le cadre de la Charte d'engagements pour l'accompagnement des locataires Hlm en fragilité économique

Aujourd'hui, Immobilière 3F privilégie une communication de ces données dans le cadre des contrôles de charges résidence par résidence

- Documents types intégrés aux dossiers de contrôle des charges (cf. point 2 de l'ordre-du-jour)
- Échanges avec l'agence permettant d'aboutir à une analyse claire et partagée de ces données

QUESTIONS DIVERSES

UNLI : est-il possible de transmettre aux associations la liste du patrimoine au format Excel ?

En l’absence de motif d’urgence précisé séance, ce point devra être discuté collectivement dans le cadre de la négociation du protocole électoral pour les élections HLM 2026

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

1 GROUPES DE TRAVAIL

IFC : 12 mai

Numericable : 22 mai

Charte réhabilitation : 11 juin

Charges : à reprogrammer

2 26 JUIN DE 14H À 17H

Conseil régional de concertation locative

3 16 OCTOBRE DE 14H À 17H

Conseil régional de concertation locative

MERCI

Groupe ActionLogement