CONSEIL RÉGIONAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 13 février 2025

Groupe ActionLogement

PARTICIPANTS

Représentants	Fonction	Format
CLCV		
Joëlle GRILLE	Administratrice locataire	Présentiel
Jean-Didier SOL	Membre permanent	Présentiel
CNL		
Marie Blanche FERNANDEZ	Administratrice locataire	Visio
Nicole BENKIRANE	Membre permanent	Visio
Paul PINCHON	Invité	Présentiel
INDECOSA-CGT		
Jean-Luc BIZEUL	Administrateur locataire	Présentiel
Roberte DAIME	Membre permanent	Présentiel
Hakim NAILI	Membre permanent	Présentiel
AFOC		
George MAVROYANNIS	Membre permanent	Présentiel
Arlette BLARY	Membre permanent	Présentiel
UNLI		
Pierre BUNTZ	Membre permanent	Présentiel
Immobilière 3F		
Direction Habitants et Territoires		
Olivier PERRET	Directeur Habitants et Territoires	Présentiel
Caroline LANDEAU	Directrice Déléguée Stratégies Sociales	Présentiel
Leila SEKKAKI	Direction Déléguée Relation Clients	Présentiel
Lotfi ZOUAOUI	Direction Déléguée Support Métiers	Présentiel
Hélène DUCOUDRE	Directrice Départementale Agence Sud de l'Essonne	Visio
Stéphanie HENRYON	Directrice Départementale adjointe Agence des Yvelines	Présentiel
Sébastien LAURORE	Directeur Départemental Agence de Paris	Présentiel
Clément ALLEGRE	Chargé de mission	Présentiel
Direction de l'Immobilier Durable		
David MEGRIER	Directeur de l'Exploitation	Présentiel

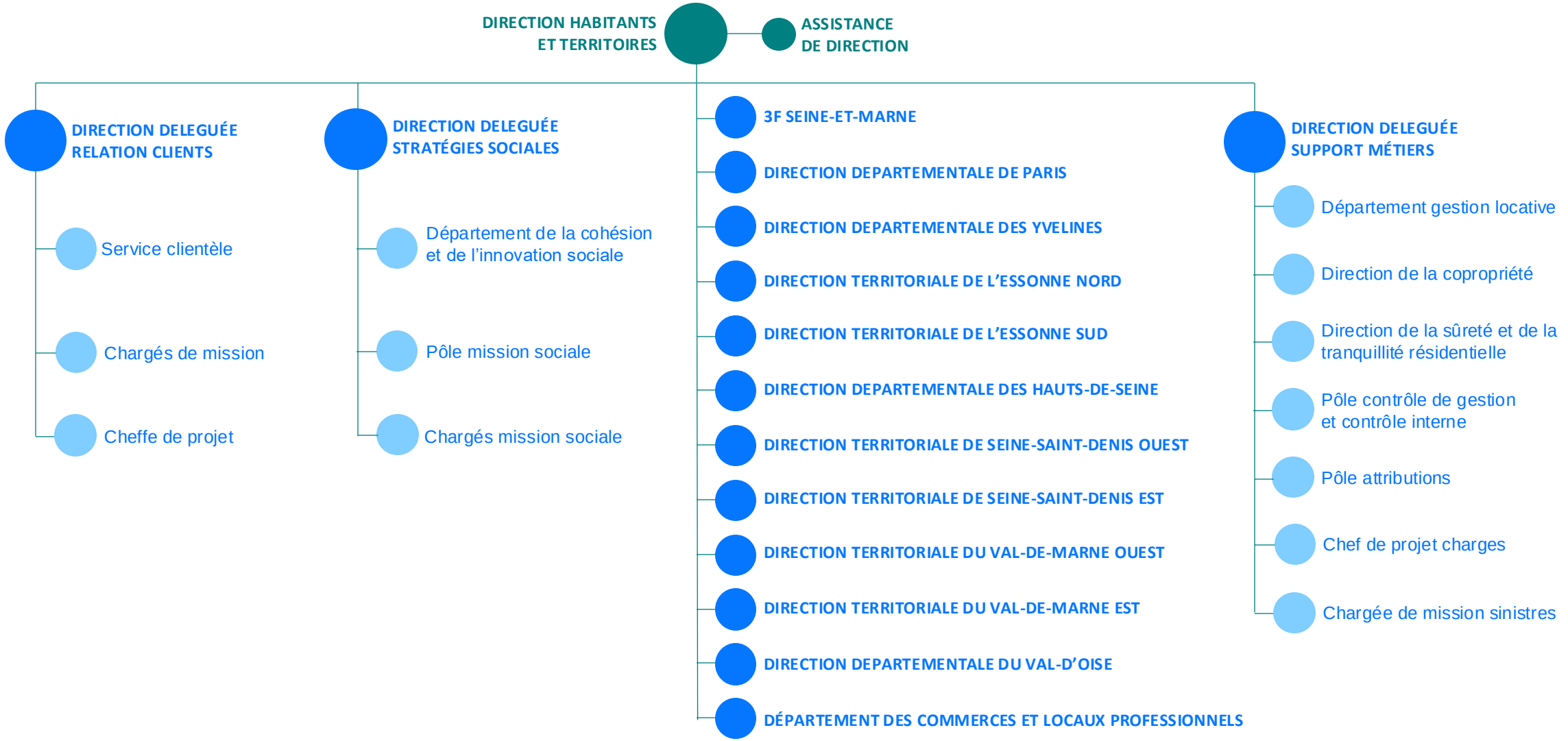
ORDRE DU JOUR

1. RÉORGANISATION DES DIRECTIONS MÉTIERS D'ILE-DE-FRANCE
2. STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS
3. POINT D'ÉTAPE ET PROGRAMMATION DES COMMISSIONS QUALITÉ DE SERVICE 2025
4. POINT D'AVANCEMENT SUR LES CDCL POLITIQUE SENIOR
5. QUESTIONS DIVERSES ASSOCIATIONS
6. QUESTIONS DIVERSES IMMOBILIÈRE 3F

1

RÉORGANISATION DES DIRECTIONS MÉTIERS D'ILE-DE-FRANCE

DIRECTION HABITANTS ET TERRITOIRES



DIRECTION DÉLÉGUÉE SUPPORT MÉTIERS

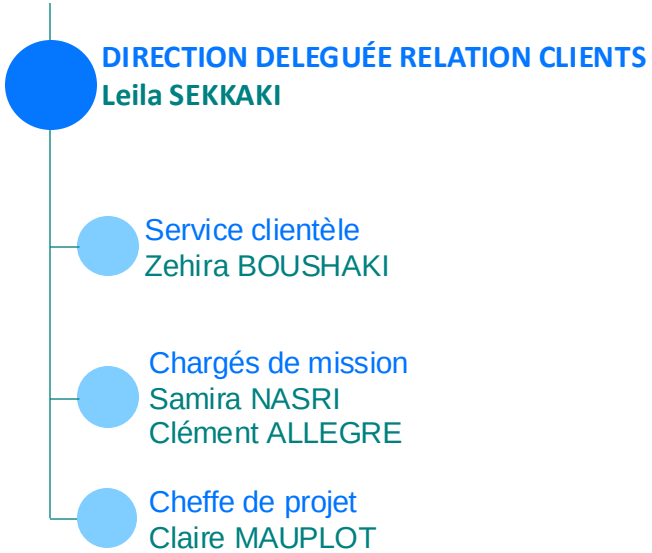
DIRECTION DELEGUÉE SUPPORT MÉTIERS
Lotfi ZOUAOUI

- Département de la gestion locative
  Nelly TURMINEL
- Direction de la copropriété
  Pascal BRABAN
- Direction de la sûreté et de la tranquillité résidentielle
  Régis MONTIGNY
- Pôle contrôle de gestion et contrôle interne
  En recrutement
- Pôle attributions
  Estelle MORVILLE
- Chef de projet charges
  En recrutement
- Chargée de mission sinistres
  Rita DA ROCHA

La **Direction Déléguée Support Métiers** a été créée pour regrouper en une seule entité les services support aux équipes opérationnelles, auparavant dispersés sous différentes directions

Cette nouvelle organisation vise à améliorer la clarté et l'accessibilité pour les opérationnels en leur offrant un point d'entrée unique regroupant toutes les expertises métier du Groupe

DIRECTION DÉLÉGUÉE RELATION CLIENTS



La **Direction Déléguée Relation Clients** est dédiée à la gestion complète de la relation avec les locataires, incluant la concertation locative

Elle vise à améliorer en continu cette relation et à développer, avec la direction générale, le projet ambitieux de la **"Promesse Locataire"**

Ce projet implique toutes les équipes, du siège aux agences, pour renforcer les liens et favoriser une approche transversale, collaborative et décloisonnée, en concertation avec les équipes opérationnelles et les représentants des locataires

DIRECTION DELEGUÉE STRATÉGIES SOCIALES

DIRECTION DELEGUÉE STRATÉGIES SOCIALES
Caroline LANDEAU

Département de la cohésion et de l'innovation sociale
Estelle BARTHELEMY

Responsable mission sociale
Laetitia PERRIN

Chargés de mission
Stéphanie FOURNIER
Karine BARLET
En recrutement

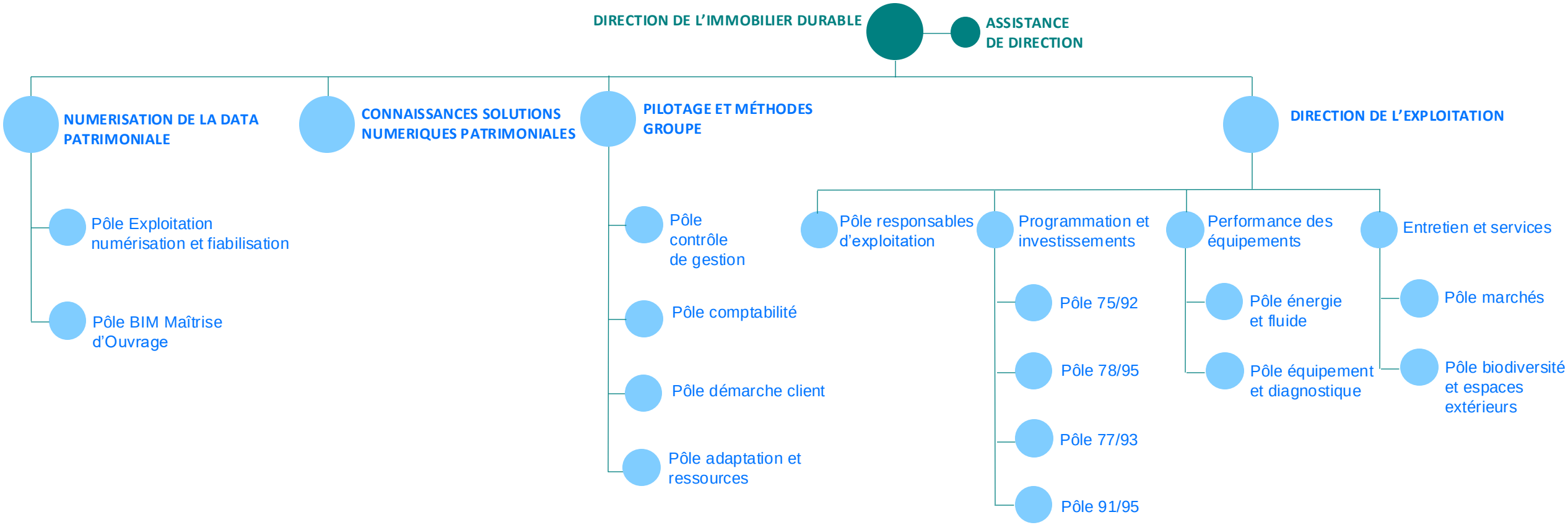
La **Direction Déléguée Stratégies Sociales** regroupe les services du siège déjà engagés aux côtés des agences franciliennes pour accompagner les habitants dans leur parcours de vie

En unifiant les équipes de la **DCIS** et du **pôle mission sociale du SPSAR**, elle vise à renforcer l'action sociale du groupe en plaçant les habitants les plus fragilisés au cœur de ses missions

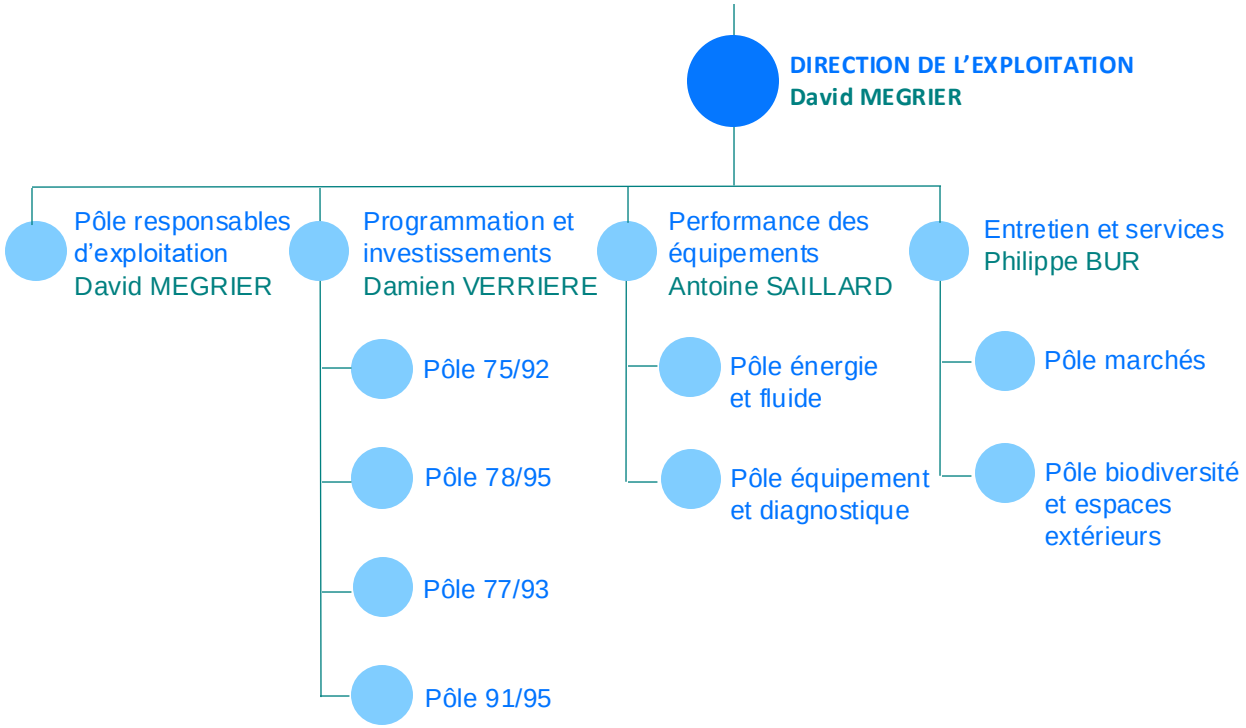
Travaillant en synergie avec les deux autres directions déléguées, elle favorise la transversalité et la coopération pour incarner la raison d'être du groupe :

"Une adresse pour chacun, un avenir pour tous"

DIRECTION DE L'IMMOBILIER DURABLE



DIRECTION DE L'EXPLOITATION



La **Direction de l'Exploitation**
L'exploitation, c'est mettre en valeur notre savoir-faire technique pour améliorer la qualité de service

C'est aussi répondre aux besoins du terrain :
Plus on est près du locataire, plus on a besoin de soutien pour lui répondre,
Plus on en est éloigné, plus on a besoin d'informations pour mieux accompagner les équipes opérationnelles

La Direction de l'Exploitation assure le suivi et le pilotage de nos équipements et de notre patrimoine. Elle redonne une unité d'action à l'organisation technique, simplifie la gestion des contrats et leur application et facilite le travail des agences pour mieux répondre aux locataires.

Enfin, elle structure et anticipe les investissements, des plus petites interventions aux projets majeurs, pour une exploitation plus efficace et maîtrisée

ÉCHANGES

CLCV : Joëlle GRILLE demande si le rattachement de 3F Seine-et-Marne à la Direction Habitants et Territoires induit son absorption par Immobilière 3F.

Immobilière 3F : Olivier PERRET précise que 3F Seine-et-Marne demeure une société à part entière, avec sa propre gouvernance. Ce rattachement à la Direction Habitants et Territoires signifie uniquement que les ESH franciliennes du Groupe 3F ont un pilotage et des règles de fonctionnement unifiés.

CLCV : Joëlle GRILLE souhaite savoir si le rattachement de Stéphanie FOURNIER à la Direction Déléguée Stratégies Sociales entraîne un changement de contact pour les projets portés par les locataires dans le cadre du dispositif "Faites bouger votre quartier".

Immobilière 3F : Caroline LANDEAU confirme qu'un nouveau contact sera communiqué aux associations, dès que la personne succédant à Stéphanie FOURNIER sera nommée. Elle précise que l'ensemble des chargés de missions du Département de la cohésion et de l'innovation sociale assurent sur chacune des agences le suivi et la continuité des actions portées avec les locataires dans le cadre du dispositif.

CLCV : Joëlle GRILLE demande qu'un organigramme nominatif soit communiqué aux associations.

Immobilière 3F : Olivier PERRET répond positivement : un nouvel organigramme sera communiqué aux associations membres du CRCL à l'issue des mouvements. Certains collaborateurs seront aussi amenés à se présenter dans le cadre de prochains CRCL ou de groupes de travail programmés avec les représentants de locataires.

CLCV : Jean-Didier SOL s'interroge sur la Direction en charge de la négociation des contrats.

Immobilière 3F : David MEGRIER confirme que l'ensemble des contrats techniques seront pilotés par la Direction de l'Exploitation, de leur élaboration à leur mise en œuvre opérationnelle.

Indecosa CGT : Hakim NAILI souhaite savoir qui aura la responsabilité de valider les travaux de gros entretien et dans quelle mesure la Direction de l'Exploitation se substituera aux Agences.

ÉCHANGES

Immobilière 3F : David MEGRIER rappelle que les arbitrages relatifs aux travaux de gros entretien ont toujours été rendus de manière collégiale entre des directions du siège et les agences. La Direction de l'Exploitation ne se substitue donc pas aux agences. Elle aura un lien fonctionnel avec elles grâce aux Responsables d'exploitation, qui seront positionnés en leur sein. L'objectif de cette organisation est de gagner en temps, en fluidité interne et de renforcer la cohérence de nos décisions d'investissements.

Indecosa CGT : Hakim NAILI souhaite savoir si les travaux d'adaptation seront pilotés par la Direction de l'Exploitation

Immobilière 3F : David MEGRIER et Olivier PERRET confirment que les travaux d'adaptation resteront pilotés par les Agences et que les Responsables Habitat demeurent les interlocuteurs privilégiés des représentants de locataires pour traiter des situations personnelles évoquées en séance.

CNL : Marie-Blanche FERNANDEZ souhaite savoir ce qu'il advient des Directions non présentées en séance.

Immobilière 3F : Olivier PERRET précise que seules les Directions interlocutrices régulières du CRCL ont été présentées. Les autres Directions continuent bien entendu d'exister et participent également à la transformation des métiers d'Immobilière 3F, comme la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage qui devient la Direction Habitat et Transitions Urbaines ou la Direction de l'Accession qui devient la Direction de la Promotion Résidentielle.

Indecosa CGT : Jean-Luc BIZEUL s'interroge sur la prise en compte d'Erigère dans ce nouvel organigramme.

Immobilière 3F : Olivier PERRET indique que cette interrogation est transposable à l'ensemble des Directions d'Immobilière 3F. Les travaux sur l'intégration opérationnelle d'Erigère vont se poursuivre tout au long de l'année 2025. Ce processus induit de respecter un dialogue constant et préalable avec les représentants du personnel, avant de pouvoir présenter plus en détail ces travaux en CRCL.

STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

SOMMAIRE

1 ORGANISATION

2 CONTRAT D'ENTRETIEN

3 SUIVI DES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

4 TELESURVEILLANCE

5 POLITIQUE D'INVESTISSEMENT

2

STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

ORGANISATION

ORGANISATION

En interne, équipe dédiée de 3 experts sur le métier ascenseur :

- Remise en concurrence et attribution des marchés
- Suivi d’exploitation en lien avec les Agences départementales et les prestataires
- Suivi des travaux de modernisation ou de remplacement

Appui d’un Assistant à Maîtrise d’Ouvrage (AMO) spécialisé :

- Etat des lieux des ascenseurs entrants dans le parc
- Suivi des prestations des ascensoristes

2

STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

CONTRAT D'ENTRETIEN

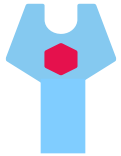
CONTRAT D'ENTRETIEN

Parmi les principales dispositions du contrat :

Mise en place chez les prestataires d'équipes dédiées à 3F

Délais d'intervention exigeants :

- 45 min pour les désincarcérations
- 3h pour les dépannages

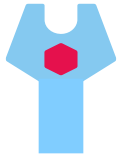


Garantie totale : le contrat prévoit la réparation ou le remplacement de l'ensemble des pièces d'usure à la charge du prestataire (charges non récupérables)

➔ **Incite les prestataires à entretenir les installations**

CONTRAT D'ENTRETIEN

Parmi les principales dispositions du contrat :



Forfait vandalisme (charges non récupérables) :

- **< 300 €HT :** prise en charge immédiate par le prestataire dans le cadre du forfait
- **≥ 300 €HT et ≤ 3 000 €HT :** intervention immédiate du prestataire et régularisation à postériori du bon de commande par 3F
- **> 3 000 €HT :** intervention sur bon de commande 3F

➔ **Permet de fluidifier et d'accélérer les réparations**

Maintenance prédictive (expérimentation) : installation de boîtiers sur les cabines avec un taux de pannes élevé (> 8 pannes / an)

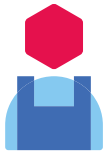
➔ **Objectif : réduire le nombre de pannes et anticiper le remplacement de certaines pièces**

2

STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

SUIVI DES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

SUIVI DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES



Contrôles réglementaires réalisés dans le cadre du contrat d'entretien (par les ascensoristes) :

- Visites toutes les 6 semaines (= 9 visites/an) : vérification du fonctionnement et éventuels réglages
- Examen semestriel de l'état des câbles
- Vérification annuelle des parachutes et nettoyage des installations

➔ **Contrôle par 3F de la bonne réalisation de ces interventions via le système de télésurveillance**

SUIVI DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Contrôles techniques quinquennaux (par un organisme de contrôle agréé) :

- Contrôle technique réalisé tous les cinq ans visant à vérifier la conformité et la sécurité de l'installation : chaque rapport fait alors état de réserves relevant de la maintenance ou de travaux

➔ **En lien avec l'AMO, suivi par 3F de la levée des différentes réserves**

Nb d'ascenseurs ayant fait l'objet d'un CTQ ces 5 dernières années :

2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
988	652	432	452	497	**3 021**

Un projet informatique, en cours, permettra de maîtriser encore davantage l'avancement de la réalisation des contrôles, ainsi que celui de la levée des réserves par les ascensoristes (horizon 2026).

2

STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

TÉLÉSURVEILLANCE

TÉLÉSURVEILLANCE

Présence d'un dispositif de télésurveillance sur chaque ascenseur pour permettre un suivi indépendant de celui des prestataires :

- Suivi en temps réel de **l'état des équipements** (en fonctionnement / à l'arrêt)
- Suivi du respect des **délais d'intervention**
- Suivi de la réalisation des **visites obligatoires** (visites toutes les 6 semaines, etc.)
- Suivi des indicateurs tels que :
  - le **nombre de pannes/ascenseur/an**
  - le **taux de disponibilité** (= représentatif du temps où l'ascenseur n'est pas immobilisé pour panne ou travaux)

TÉLÉSURVEILLANCE

7

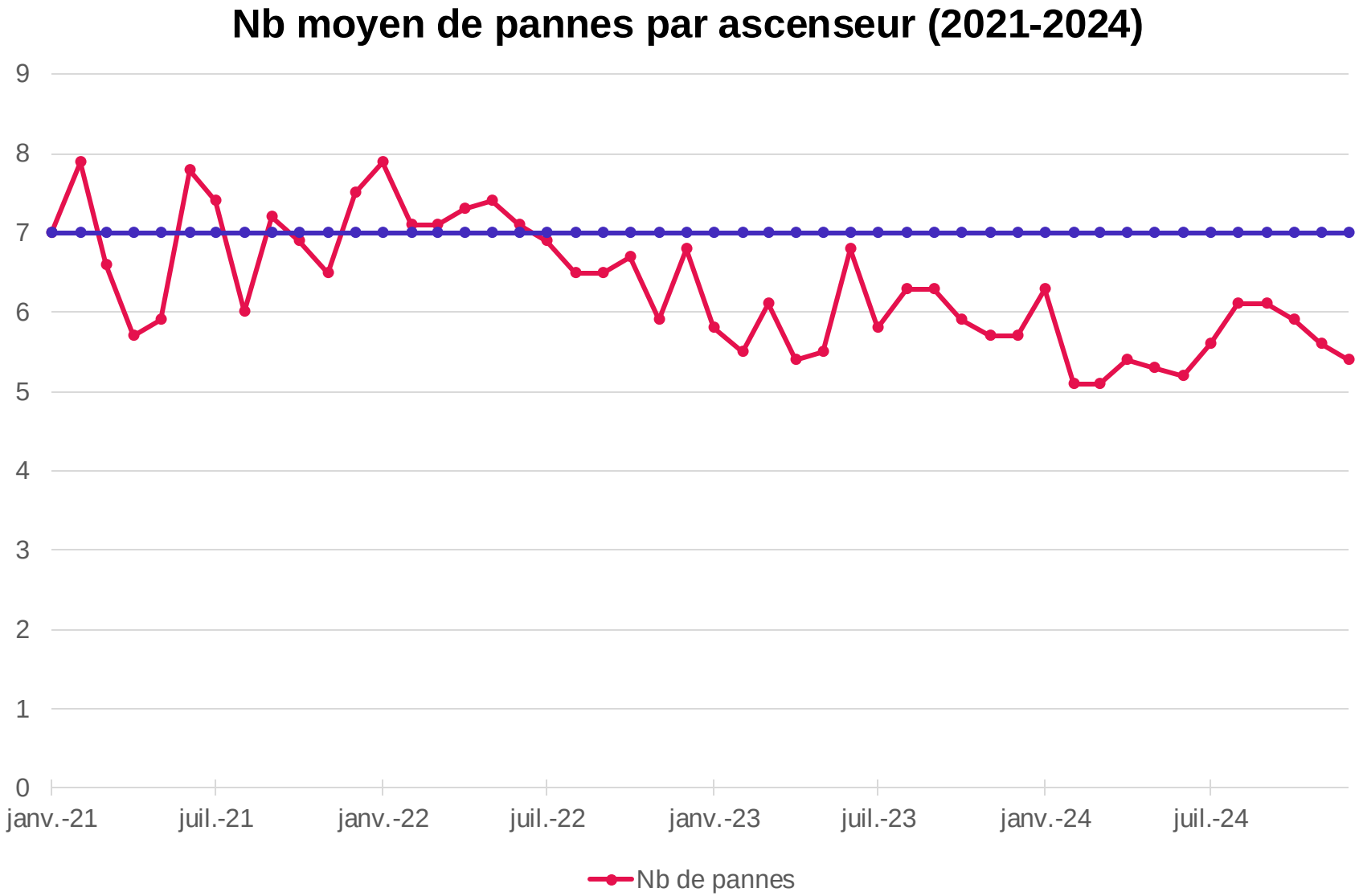
Nb moyen à ne pas dépasser (contractuel)

6,3

Nb moyen sur les 4 dernières années

5,6

Nb moyen pour l'année 2024



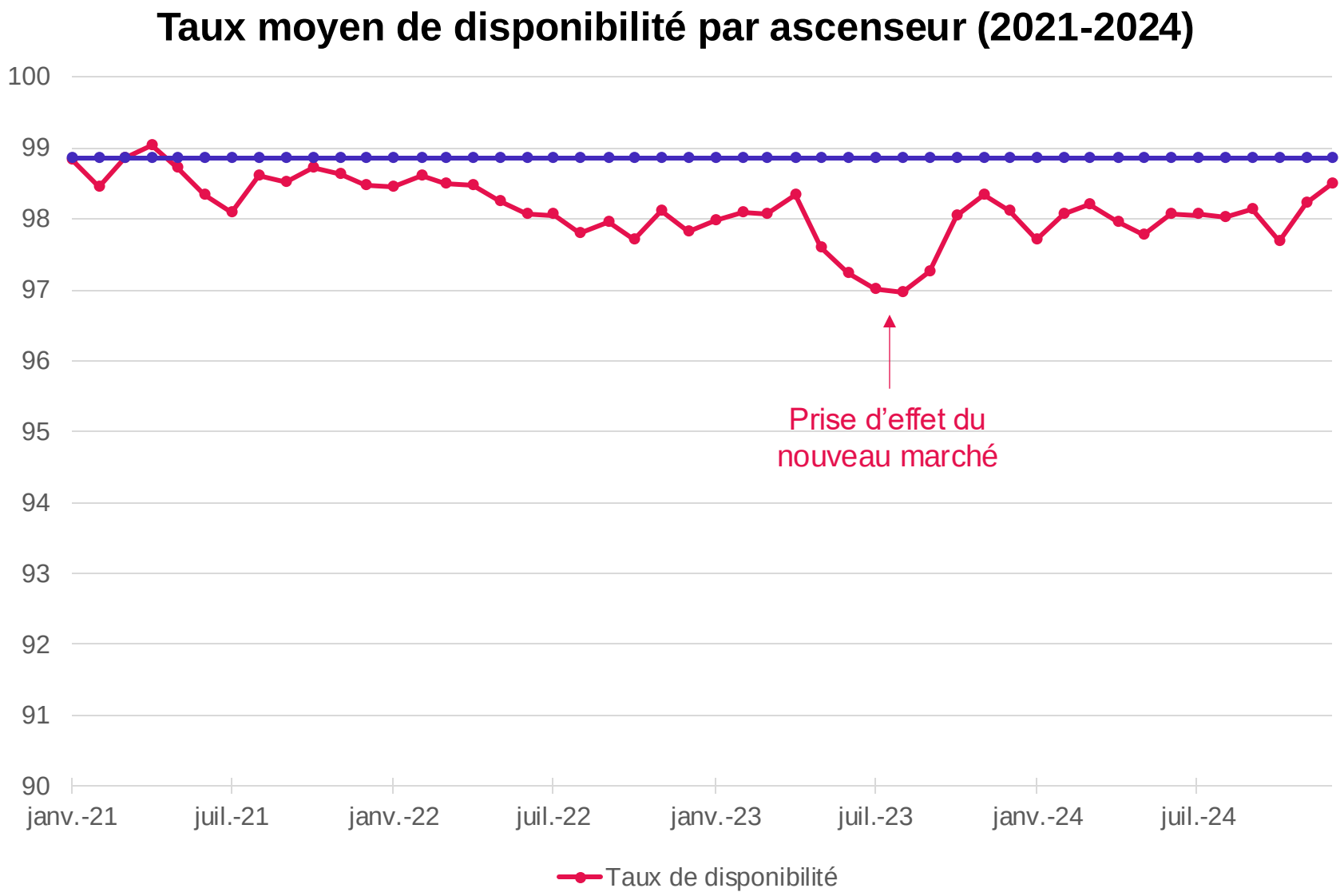
TÉLÉSURVEILLANCE

98,9%

Taux moyen de disponibilité contractuel (= 100 h d'immobilisation par an)

Taux moyen de disponibilité sur les 4 dernières années

98,1%



2

STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

POLITIQUE D'INVESTISSEMENT

POLITIQUE D'INVESTISSEMENT

Critères prioritaires pris en compte pour la programmation des travaux de modernisation ou de remplacement :

- Statistiques extraites du système de télésurveillance (taux de pannes et d'immobilisation)
- Préconisations des prestataires en charge de la maintenance
- Demandes des Agences départementales

Autres critères pouvant également être pris en compte :

- Age des ascenseurs (indisponibilité des pièces détachées d'origine ou difficultés à s'approvisionner en pièces compatibles)
- Technologie dépassée (pouvant notamment entraîner un inconfort pour les usagers)
- Possibilité de rendre les ascenseurs accessibles aux PMR

POLITIQUE D'INVESTISSEMENT

Montant des travaux réceptionnés pour la période 2019/2024

Nature des travaux	Nb total d'ascenseurs concernés (*)	Montant total des travaux (HTD)	Montant moyen par an (HTD)	Montant moyen par ascenseur (HTD)
Modernisation	523	32,2 M€	5,4 M€	**61 605 €**
Remplacement complet	430	57,9 M€	9,6 M€	**134 579 €**

Cette politique d'investissement permet de moderniser ou remplacer les ascenseurs tous les 20 ans en moyenne

(*) Pour mémoire, le parc est constitué à date de 3 573 ascenseurs en Ile de France

2

ÉCHANGES

Indecosa CGT : Hakim NAILI salue des actions qui vont dans le bon sens. Il rappelle néanmoins, qu'en dépit des données présentées, le bon fonctionnement des ascenseurs reste une préoccupation majeure des locataires. Une proposition de loi relative à la lutte contre les pannes d'ascenseur non prises en charge a d'ailleurs été transmise au Sénat le 24 janvier 2025.

Immobilière 3F : David MEGRIER indique qu'en ayant fait le choix d'équiper son parc d'un dispositif autonome de télésurveillance, Immobilière 3F n'est pas dépendante des ascensoristes. Elle peut donc garantir la fiabilité des données communiquées aux membres du CRCL, ces données étant utilisées au quotidien par les équipes pour piloter le contrat d'entretien des ascenseurs.

Indecosa CGT : Hakim NAILI demande que l'affichage soit renforcé, ce dernier étant parfois absent ou inadapté lorsqu'il est mis en place par les ascensoristes.

Immobilière 3F : David MEGRIER indique que l'affichage fait partie des obligations des prestataires au titre du marché. Un rappel sera effectué à l'occasion des prochains échanges entre la Direction de l'Exploitation et les prestataires.

Leila SEKKAKI précise que des réflexions sont aussi menées dans le cadre de la refonte de la communication locataires, pour identifier les cas où il serait pertinent qu'Immobilière 3F prenne le relai (affichage, SMS, mail, etc.), pour que les locataires puissent anticiper les désagréments et mobiliser si besoin le service de portage proposé.

CLCV : Joëlle GRILLE appuie le renforcement de l'information des locataires sur le service de portage.

Indecosa CGT : Hakim NAILI revient sur l'enjeu des stocks de pièces, leur absence ralentissant les délais de réparation.

UNLI : Pierre BUNTZ rejoint Indecosa CGT sur cet enjeu.

Immobilière 3F : David MEGRIER reprécise le principe de garantie totale et rappelle que les contrats prévoient des délais de fourniture des pièces.

2

ÉCHANGES

Leila SEKKAKI souligne qu'en Seine-Saint-Denis, ces obligations accompagnées d'un suivi régulier avec le prestataire ont permis de constituer des stocks pour les pièces critiques et de réduire ainsi significativement les taux de pannes sur certains appareils.

CLCV : Joëlle GRILLE s'étonne du nombre moyen de 6,3 pannes, qui reste selon elle important. Elle demande par ailleurs si l'intégration de patrimoines et des équipements neufs a été neutralisée.

Immobilière 3F : David MEGRIER rappelle qu'il s'agit d'une moyenne. Les programmes neufs n'ont pas été isolés. Il n'est par ailleurs pas évident que le taux de panne sur les programmes neufs soit inférieur au reste du patrimoine, les ascenseurs étant fortement mobilisés par les nouveaux locataires. La Direction de l'Exploitation peut néanmoins essayer de produire un graphique isolant les appareils de moins de un an.

Par ailleurs, avec la maintenance prédictive, Immobilière 3F devrait être en capacité de mieux anticiper quelles pannes sont susceptibles d'intervenir sur quel appareil.

CLCV : Jean-Didier SOL indique que si les contrôles des appareils sont bien transmis aux représentants des locataires, les actions correctives mises en place ne font pas l'objet de communications. Il souhaiterait donc savoir s'il est possible de transmettre les contrôles annuels et quinquennaux, ainsi que les PV de levée de réserves correspondants.

Il souligne par ailleurs que l'analyse d'un taux de panne moyen risque de diluer la donnée. Il privilégierait de son côté une communication de données à l'ESI, afin de pouvoir suivre les données d'un appareil et analyser les éventuels cas critiques.

Immobilière 3F : Olivier PERRET répond que les motifs de transmission ou non des documents demandés par la CLCV ont déjà été abordés à plusieurs reprises. Dans une logique de transparence et pour éviter la répétition des débats, il est favorable à ce que des données puissent être communiquées aux locataires par ESI, par exemple dans leur espace locataire, et à leurs représentants dans le dossier de contrôle de charges, afin d'être transparent et d'objectiver la disponibilité ou non des appareils.

2

ÉCHANGES

Les délais et modalités de mise à disposition de ces données doivent être précisées par les équipes de la Direction de l'Exploitation et de la Direction Habitants et Territoires, en coordination avec la DSI.

Il attire par ailleurs l'attention des associations sur le fait que cette mise à disposition doit permettre aux locataires et à leurs représentants de mieux comprendre la stratégie de qualité de service mise en place par Immobilière 3F et la facturation de charges récupérables. Elle ne signifie pas qu'Immobilière 3F s'engage demain dans la cogestion du contrat d'entretien des ascenseurs.

AFOC : George MAVROYANNIS demande si des différences sont observées dans les délais d'intervention en raison des transports, notamment entre Paris ou les communes de première couronne et les autres départements d'Ile-de-France.

Immobilière 3F: David MEGRIER précise que les équipes des ascensoristes sont territorialisées et que les exploitants s'adaptent aux contraintes. La désincarcération ne nécessitant pas obligatoirement de matériel lourd, ils sont par exemple amenés à diversifier leurs modes de transport (deux roues, transports en commun, etc.)

POINT D'ÉTAPE ET PROGRAMMATION DES COMMISSIONS QUALITÉ DE SERVICE 2025

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

Point d'étape sur les travaux en cours sur la charte réhabilitation

Prise en compte des demandes associations lors de la Commission du 26 nov. 2024

- Rappel des interlocuteurs en cas d'incident technique pendant les travaux
- Nettoyage et entretien des parties communes assuré par des sociétés spécialisées pour permettre au gardien d'assurer un accompagnement personnalisé des locataires

Partis-pris de la Charte

- Réalisation systématique d'un diagnostic social en amont des projets de réhabilitation
- Mise en place un plan de mobilité
- Logique de portage et d'engagements réciproques

➔ *Relectures internes en cours et finalisation avant diffusion aux membres de la Commission qualité de service*

Prochains groupes de travail : mardi 15 avril de 14h à 16h et mardi 29 avril de 14h à 16h

3

ÉCHANGES

Immobilière 3F : Olivier PERRET rappelle les partis-pris du document en cours de finalisation. A travers cette charte, Immobilière 3F n'entend pas faire un florilège des chartes existantes, mais traduire ses propres ambitions et spécificités. Parmi les engagements, figure ainsi la mise en place d'un plan de mobilité, en vue de traiter les enjeux de sur- et sous-occupation en amont des travaux. En effet, si 1 locataire sur 6 du parc acceptait un projet de mobilité, cela permettrait de régler les enjeux d'occupation au sein du parc d'Immobilière 3F.

Indecosa CGT : Hakim NAILI précise que les projets de mobilité se heurtent parfois à la proposition d'un logement plus petit, pour un loyer égal ou plus élevé.

Immobilière 3F : Olivier PERRET rappelle qu'Immobilière 3F pratique le maintien du prix au m^2 en cas de sous-occupation.

Indecosa CGT : Nicole BENKIRANE souligne que ce maintien s'applique uniquement aux logements avec un plan de financement identique.

Immobilière 3F : Caroline LANDEAU confirme que le prix au m^2 du logement est maintenu dès lors qu'il relève de la même catégorie de financement au regard des plafonds de ressources.

UNLI : Pierre BUNTZ demande qu'Immobilière 3F ait aussi une approche globale de la mobilité pour sur- ou sous-occupation et non programme par programme.

Indecosa CGT : Hakim NAILI rappelle qu'Immobilière 3F s'était engagée à communiquer une charte en début d'année 2025, afin qu'elle puisse s'appliquer aux projets de travaux en cours.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI répond que les délais de transmission du document sont liés aux relectures et ajustements en cours avec les différentes Directions concernées, l'objectif étant de s'assurer de l'opérationnalité de la charte. Immobilière 3F ambitionne de finaliser une première version du document, qui puisse être partagée avec les associations pour échanges, d'ici la fin du trimestre.

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

Point d'étape sur les travaux en cours sur les charges

Stabilisation de la liste des éléments que doit contenir un dossier de contrôle de charges

- Application sur les contrôles de charges 2025

Demandes complémentaires des associations lors de la Commission du 10 déc. 2024

- Mise à disposition des fiches de synthèse des contrats et CCTP correspondants au format numérique

➔ *Accord d'Immobilière 3F, les associations s'étant engagées de leur côté à ne pas divulguer ou utiliser ces données pour un usage autre que les contrôles de charges*

- Mise à disposition des éléments constitutifs du dossier de charges au format numérique

➔ *Étude de faisabilité avec la DSI*

Prochain groupe de travail : juin 2025 pour relancer les travaux relatifs aux évolutions du format du décompte annuel de charges

3

ÉCHANGES

CLCV : Jean-Didier SOL demande si la transmission des CCTP a été communiquée aux agences.

Immobilière 3F : Olivier PERRET répond qu'une communication sera prochainement faite. Par ailleurs, une communication en un seul envoi sera étudiée, afin de ne pas démultiplier le travail d'envoi par les Agences.

CLCV : Jean-Didier SOL souhaiterait que le CCAP puisse aussi être communiqué dans le cadre des contrôles de charges.

CNL : Nicole BENKIRANE appuie cette demande.

Immobilière 3F : Olivier PERRET indique que le CCTP détaille les prestations et les prix, utiles au contrôle des charges. Le CCAP est un document administratif, qui reprend les modalités de pilotage du contrat. Ce pilotage est du ressort d'Immobilière 3F. C'est pourquoi le CCAP ne sera pas transmis aux locataires et à leurs représentants dans le cadre du contrôle de charges.

COMMISSION QUALITÉ DE SERVICE

Question de la CNL : pourrions-nous avoir des informations concernant l'issue (avérée ou non) du litige entre Immobilière 3F et Numericable ?

Absence de litige entre Immobilière 3F et Numericable : négociations en cours pour avancer le terme du contrat au 30 juin 2025

Objectif : résilier le contrat Numericable conformément à la demande des associations de locataires, tout en préservant le droit à l'antenne pour les locataires n'ayant pas de dispositif alternatif de réception

Travaux engagés à date par Immobilière 3F

- Enquête adressée à 14 000 locataires en janvier 2025 pour savoir s'ils sont équipés d'un abonnement box, les services apportés (internet, TV, téléphone) et leur nombre de téléviseurs

Prochain groupe de travail : 13 mars de 10h à 12h

POINT D'AVANCEMENT SUR LES CDCL POLITIQUE SENIORS

CDCL POLITIQUE SENIORS

Engagement de la démarche de co-construction avec les équipes et les représentants des locataires en CDCL

1

Présentation politique groupe

- Enjeux et défis de demain
- Engagements socles
- Incontournables

2

Ateliers

- Études de cas
- Coproduction de l'analyse
- Besoins
- Solutions

3

Propositions

- Chantiers transversaux
- Feuille de route par agence

CDCL POLITIQUE SENIORS

Préfiguration des chantiers transversaux et feuilles de route 2025

Relation personnalisée

- Expérimentation d'une démarche « d'aller vers » les locataires seniors en lien avec des partenaires locaux pour répondre aux besoins spécifiques des locataires

  ex : lutte contre l'isolement avec la Croix-Rouge Ensembles, les amicales et les CCAS, expérimentation de visites de prévention en lien avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse

Offre d'habitat diversifiée et abordable

- Actualisation des règles de traitement des demandes d'adaptation, incluant la suppression des courriers / formulaires
- Promouvoir et accompagner la cohabitation intergénérationnelle

Accès et développement de nouveaux services adaptés aux besoins des seniors

- Étude de la faisabilité d'un élargir du périmètre des bénéficiaires et de l'offre de service « contrat coup de pouce »
- Cartographie des aides, structures du secteur social et médico-social, information et orientation des locataires seniors

CDCL POLITIQUE SENIORS

Quelles suites pour cette démarche ?

Poursuivre la démarche de concertation engagée avec les représentants des locataires autour de la politique seniors

- Rendre compte annuellement de l'avancement des chantiers transversaux au CRCL et des feuilles de route de chaque agence en CDCL
- Identifier des référents parmi les représentants des locataires pour la co-construction des actions
- Développer des actions en partenariat avec les associations et groupements de locataires (ex : actions de lutte contre l'isolement)

Poursuivre la démarche de concertation avec les représentants des locataires sur d'autres sujets

4 ÉCHANGES

CNL : Marie-Blanche FERNANDEZ demande s'il existe une cartographie des seniors, des personnes en perte d'autonomie et des personnes à mobilité réduite à l'échelle francilienne.

UNLI : Pierre BUNTZ complète en indiquant que s'il existe aussi une cartographie des partenariats, cette dernière pourrait être partagée en CRCL, pour que les associations aient une vision des acteurs du vieillissement et puissent remplir leur mission d'aide dans l'accès aux droits.

Immobilière 3F : Caroline LANDEAU explique que le renforcement de la connaissance et la cartographie de l'occupation, du patrimoine et de son environnement de services sont des enjeux de la Politique seniors pour l'ensemble du Groupe 3F. Les CDCL font par ailleurs ressortir le fait que les équipes sont conscientes du besoin d'ancrer leurs actions dans un écosystème local pour répondre aux enjeux de société.

Leila SEKKAKI propose en complément que des échanges spécifiques soient mis en place avec les associations sur les enjeux d'accès aux droits.

CLCV : Joëlle GRILLE invite Immobilière 3F à prendre en compte les besoins des locataires seniors dans le cadre des réhabilitations, notamment les nuisances de chantier qui peuvent impacter leur quotidien en termes de confort du logement ou de mobilité.

Immobilière 3F : Caroline LANDEAU indique que parmi les projets figure la proposition de mise en place d'un comité d'usagers, point d'entrée des Agences pour évaluer des besoins et tester des actions ou services proposés.

Indecosa CGT : Hakim NAILI indique avoir participé à des CDCL et note une proposition récurrente : avoir une ligne téléphonique attribuée aux locataires seniors, afin de mieux prendre en compte leurs besoins et leur accorder le temps nécessaire.

Immobilière 3F : Caroline LANDEAU précise qu'il s'agit d'un point d'étape sur les CDCL consacrés à la Politique seniors et que les feuilles de route ont vocation à continuer de s'enrichir. Pour rendre compte des réflexions et avancées, il est proposé de prévoir un point de suivi annuel de la Politique seniors en CRCL.

5

QUESTIONS DIVERSES
ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

LOGEMENTS ACCESSIBLES

CLCV : Pourrions-nous disposer du nombre de logements PMR construits en 2023 et en 2024 et prévus en 2025 ?

Un logement accessible respecte les obligations des art. R162-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation

- Circulations communes intérieures et extérieures, ascenseurs, accès aux locaux collectifs et leurs équipements, logement (ex : largeur de porte min., aire de giration, etc.)

	2023	2024
Nombre de logements accessibles	**43 030**	**42 734**
➔ Abords accessibles et logement non adapté aux fauteuils roulants	1 229	1 222
➔ Abords accessibles et logement adapté aux fauteuils roulants	682	710
➔ Abords accessibles et données non disponibles au niveau du logement	41 119	40 802
Taux de logements accessibles	**32%**	**31%**

Données RPLS

26 à 28%

du parc social accessible

(moyenne nationale observée en 2024 dans le parc social par l'Ancols)

➔ *Enjeu de renforcement de la connaissance et de consolidation continue des données patrimoniales : axe prioritaire de la politique senior groupe 3F*

LOGEMENTS ACCESSIBLES

CLCV : Pourrions-nous disposer d'un listing à jour des logements PMR, par département, avec le détail (besoin d'un non voyant n'est pas celui d'une personne en fauteuil) et du nombre de logements PMR occupés par des valides ?

Travaux engagés dans le cadre de la politique sénior 3F et engagements Action Logement Immobilier

- Nomenclature Groupe unique pour l'identification des niveaux d'adaptation et d'accessibilité : harmonisation de l'offre et du recensement à l'échelle des sociétés du groupe 3F et filiales d'Action Logement Immobilier

Partenariat signé en 2024 avec APF France Handicap

- Réponse plus efficace à la diversité des besoins des locataires en situation de handicap ou de perte d'autonomie

Déploiement des commissions d'examen de l'occupation des logements

➔ *Proposition de point dédié à la politique d'adaptation des logements en CRCL de juin*

5

ÉCHANGES

Indecosa CGT : Hakim NAILI rappelle que l'accessibilité et l'adaptation des logements sont une des composantes du bien-vivre à domicile pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Ainsi, l'indisponibilité des ascenseurs est un sujet essentiel pour elles, que ce soit l'indisponibilité pour motifs techniques ou l'indisponibilité en raison de leur exiguïté, les fauteuils étant parfois trop larges pour les utiliser. Il invite donc Immobilière 3F à être vigilante lors des attributions à l'étage du logement.

Immobilière 3F : Olivier PERRET rappelle que les PMR ne souhaitent pas nécessairement habiter en rez-de-chaussée et que des solutions d'assistance à la mobilité verticale sont proposées en cas de pannes, dans le cadre d'un partenariat avec SAMV.

Caroline LANDEAU complète que le partenariat mis en place avec APF France Handicap vise notamment à sensibiliser et former les collaborateurs d'Immobilière 3F, afin qu'ils aient cette approche multifactorielle du handicap.

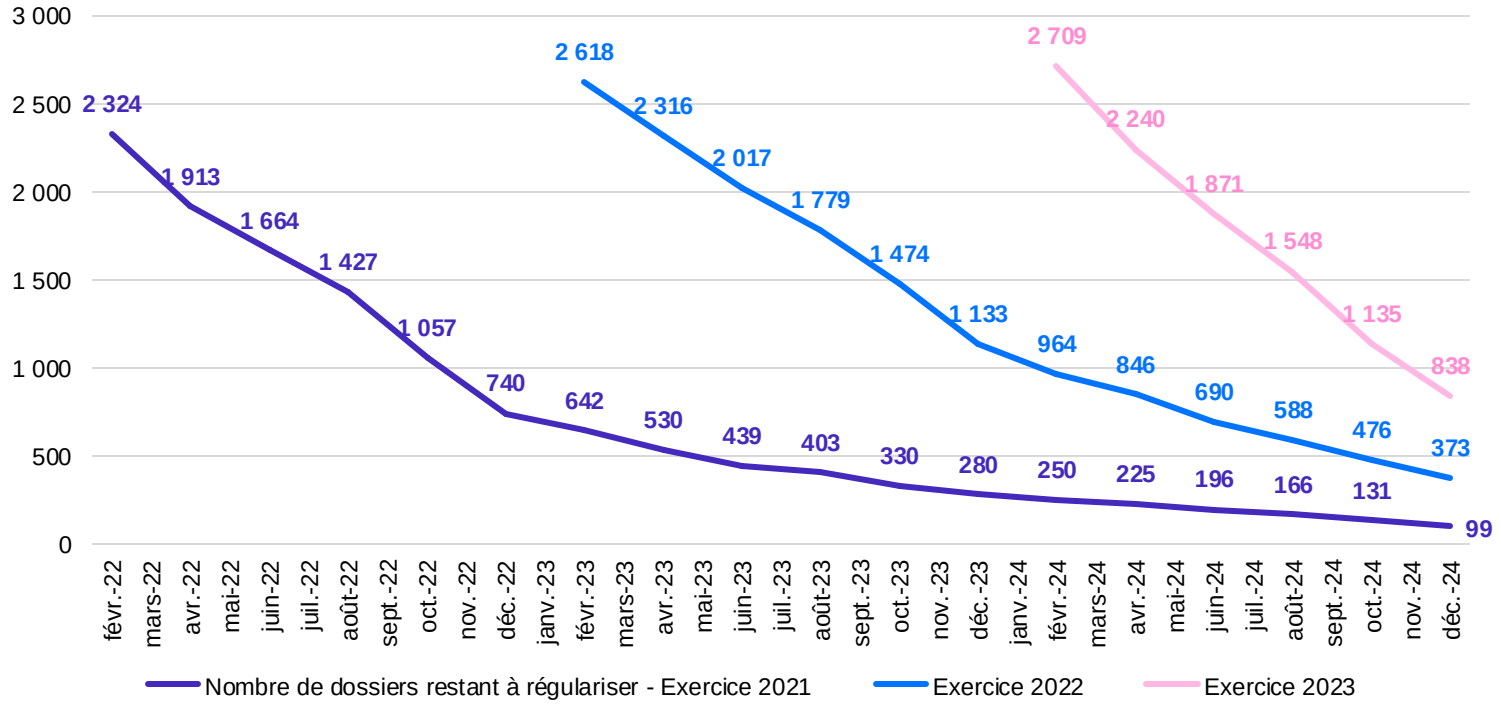
CLCV : Joëlle GRILLE demande s'il est possible de consulter cette convention de partenariat.

Immobilière 3F : Caroline LANDEAU confirme qu'un exemplaire pourra être transmis aux membres du CRCL. Si ces derniers témoignent d'un intérêt pour le sujet, la possibilité de proposer une séance de travail d'APF France Handicap avec les membres du CRCL pourra également être étudiée.

QUESTIONS DIVERSES

AFOC : Quelles sont les raisons de certaines régularisations tardives (2021, 2022 et 2023 sur certains programmes) et les solutions apportées par Immobilière 3F pour rassurer les locataires ?

Avancement des dossiers de régularisations des charges



Facteurs explicatifs

- Retards de facturation importants des exploitants en chauffage collectif (cf. bouclier tarifaire)
- Effet cumulatif des retards de régularisation : une régularisation ne peut intervenir sur une année N tant que l'année N-1 du programme n'a pas été traitée

QUESTIONS DIVERSES

AFOC : Quelles sont les raisons de certaines régularisations tardives (2021, 2022 et 2023 sur certains programmes) et les solutions apportées par Immobilière 3F pour rassurer les locataires ?

Suivi mensuel des régularisations débitrices supérieures à 300 euros

Aides sur quittance (ASQ) au titre du dispositif prévention des impayés locatifs

Aides financières à destination des locataires délivrées dans le cadre de fonds gérés par Soli'AL et cofinancés par ALS et par Immobilière 3F

- Sur la période 2022-2024 : 780 demandes d'aides accordées aux locataires pour un montant de 1,18 millions d'euros (hors aides énergie)
- Sur la période 2025 et 2026 : négociations en cours pour un montant prévisionnel de 1,44 millions d'euros sur 2 ans

5

ÉCHANGES

AFOC : Arlette BLARY demande comment Immobilière 3F procède pour réévaluer les provisions en l'absence de régularisation.

Immobilière 3F : Olivier PERRET répond que des données sont complexes à produire pour les équipes et à comprendre pour les locataires. Néanmoins, compte-tenu de l'évolution d'un certain de nombre de facteurs (inflation, nouveaux marchés, etc.), Immobilière 3F s'attache à revaloriser les provisions au plus juste, même en l'absence de régularisation.

CLCV : Joëlle GRILLE souhaite savoir si les mesures d'étalement sont proposées ou mises en œuvre à la demande du locataire.

Immobilière 3F : Olivier PERRET confirme que les mesures d'étalement sont proposées à l'initiative d'Immobilière 3F en fonction du montant.

Indecosa CGT : Jean-Luc BIZEUL demande si des départements sont plus en retard que d'autres.

Immobilière 3F : Leila SEKKAKI indique qu'en fonction des fournisseurs d'énergie, les Agences accusent un retard plus ou moins important. La Seine-Saint-Denis est ainsi particulièrement concernée.

QUESTIONS DIVERSES

CNL : certains locataires continuent de se plaindre de la propagation des pigeons, malgré les actions présentées par Immobilière 3F. Quelles sont les actions mises en œuvre ?

Marché d'hygiène 3D (dératisation, désinsectisation et désinfection)

Intégration de prestations relatives au dépigeonnage :

- Traitement des pigeons par fil à ressort
- Traitement des pigeons par pics anti-pigeon
- Traitement des pigeons par pose filet
- Traitement des pigeons par pose de grillages rigides

Parmi les pistes d'amélioration identifiées par la Direction de l'Exploitation figurent la mise en place d'un marché de cordiste pour que les dispositifs puissent être installés en hauteur

D'autres solutions respectueuses de l'environnement pourront aussi être explorées dans le cadre d'actions partenariales d'amélioration du cadre de vie (pigeonnier, stérilisation…)

QUESTIONS DIVERSES

Indecosa-CGT : en dehors des pièces humides, quelle est la politique de remise en état des logements à la relocation d'Immobilière 3F ? (cf. refus des locataires en CALEOL pour vétusté)

Standard à la relocation d'Immobilière 3F

Standard auquel les collaborateurs peuvent se référer : homogénéiser l'appréciation de l'état d'usure et faciliter l'identification des travaux à commander

Contrat de remise en état des logements vacants incluant des prestations hors pièces humides :

- Carrelage / faïence, plomberie…
- Peinture, revêtement de sol, menuiseries intérieures et extérieures…

Suivi régulier des coûts de remise en état des logements

Coût moyen engagé au 31/12/2024 à l'échelle francilienne : 3 250 € / logement

Choix du maintien d'un niveau d'investissement élevé malgré un contexte budgétaire contraint

QUESTIONS DIVERSES IMMOBILIÈRE 3F

QUESTIONS DIVERSES

Individualisation des frais de chauffage

Mise en place l'individualisation des frais de chauffage sur les programmes entrant dans les conditions d'application de la réglementation : près de 15 000 logements concernés

Deux périmètres de mise en œuvre :

- Phase 1 : déploiement des équipements de comptage en 2023 et première année de relève en 2024 sur le patrimoine des Directions départementales des Yvelines, des Hauts-de-Seine, du Val-de-Marne, du Val d'Oise
- Phase 2 : déploiement des équipements de comptage en 2024 et première année de relève en 2025 sur le patrimoine des Directions départementales de Paris, de l'Essonne, de Seine-Saint-Denis et de 3F Seine-et-Marne

Propositions envisagées par Immobilière 3F

- Modification de la clé de répartition afin d'équilibrer les parts individuelles et collectives de la clé de répartition afin de minimiser les fortes variations de charges énergie
- Répartition des frais de location et entretien des équipements de comptage

Prochains groupes de travail : mardi 18 mars de 14h à 16h

QUESTIONS DIVERSES

Remplacement des détecteurs de fumée (DAAF)

Rappel des obligations réciproques

Immobilière 3F est tenue de s'assurer que le DAAF est en bon état de fonctionnement lors de l’entrée dans les lieux

- Remplacement systématique des DAAF lors des relocations pour nous assurer que les nouveaux entrants disposent d’un DAAF fonctionnel sur la durée

Ensuite, le locataire doit veiller au bon fonctionnement du DAAF

- Remplacement à ses frais s'il est défectueux, conformément à l’article R142-3 du code de la construction et de l'habitation

Proposition d’une offre de service par Immobilière 3F

- Prestation à coût maîtrisé déclenchée à la demande des locataires ne pouvant pas assurer l’entretien ou le changement du DAAF par leurs propres moyens, puis refacturée dans la quittance

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

1

10 AVRIL DE 14H À 17H

Conseil régional de concertation locative

2

COMMISSIONS QUALITÉ DE SERVICE

Numericable

13 mars 2025 de 10h à 12h

IFC

18 mars 2025 de 14h à 16h

Charte réhabilitation

15 & 29 avril 2025 de 14h à 16h

Décompte annuel de charges

juin 2025 (à replanifier)

3

26 JUIN DE 14H À 17H

Conseil régional de concertation locative

MERCI

Groupe ActionLogement