



CONSEIL RÉGIONAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 12 février 2026



Groupe ActionLogement



ORDRE DU JOUR



14H15-15H00

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE BIENNALE DE SATISFACTION



15H00-16H00

POLITIQUE SENIORS



16H00-16H30

GROUPES DE TRAVAIL 2026



16H30-17H

QUESTIONS DIVERSES



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE BIENNALE DE SATISFACTION

MÉTHODOLOGIE ET ÉTAPES DU DISPOSITIF



Echantillon

Echantillon de **13 349**
locataires
En 2023 : 16 125



Dates de terrain

Le terrain de l'enquête a
été réalisé entre le :
25/08/2025 et 02/10/2025



Mode de recueil

Echantillon interrogé
par **téléphone**



Quotas

Méthode de quotas
croisés sur 5 segments du
parc locatif par filiale
*(Nature du logement / filiale / taille
de la résidence / QPV / âge du
locataire)*



Taux de sondage

Taux de sondage de
10 % de l'ensemble des
127 982 locataires
En 2023 : 123 619



Marge d'erreur

Marge d'erreur de
0,8%* dans 95% des cas
En 2023 : 0,8%

*Une marge d'erreur de 0,8% signifie
que les résultats de l'étude peuvent
s'écarter de la réalité de 0,8 points
maximums, en plus ou en moins.



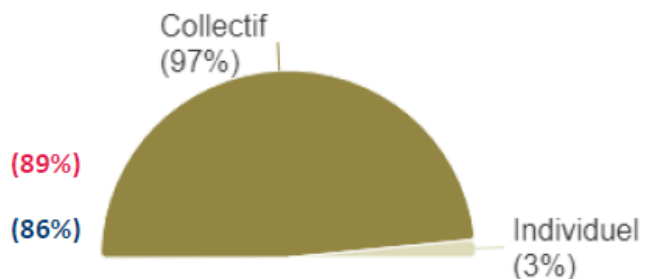
Questions

40 questions y compris **22**
questions de satisfaction à
échelle de 4 *(de très satisfait à
pas du tout satisfait)*

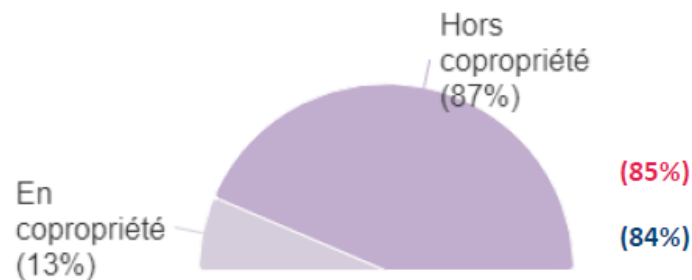
Benchmark Groupe 3F : Réalisé par ENSOME en 2025 auprès de **19** filiales représentant au total **24 796** enquêtes traitées.

Benchmark Groupe ALI : Réalisé par ENSOME en 2025 auprès de **35** filiales représentant au total **62 076** enquêtes traitées.

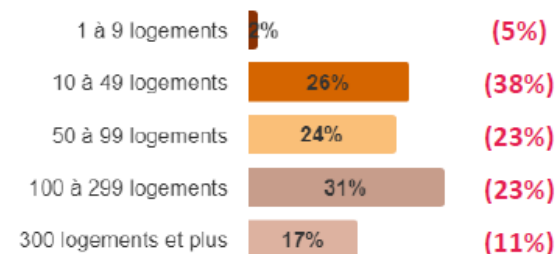
Nature du logement



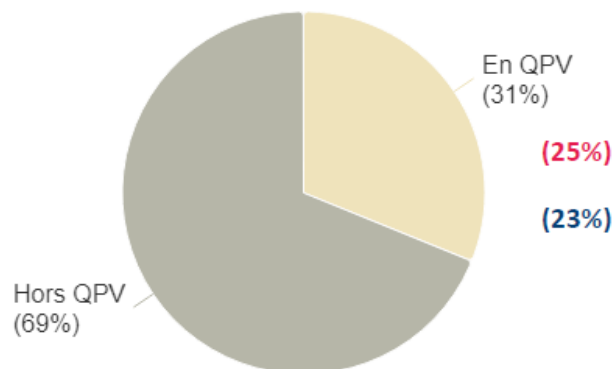
Copropriété



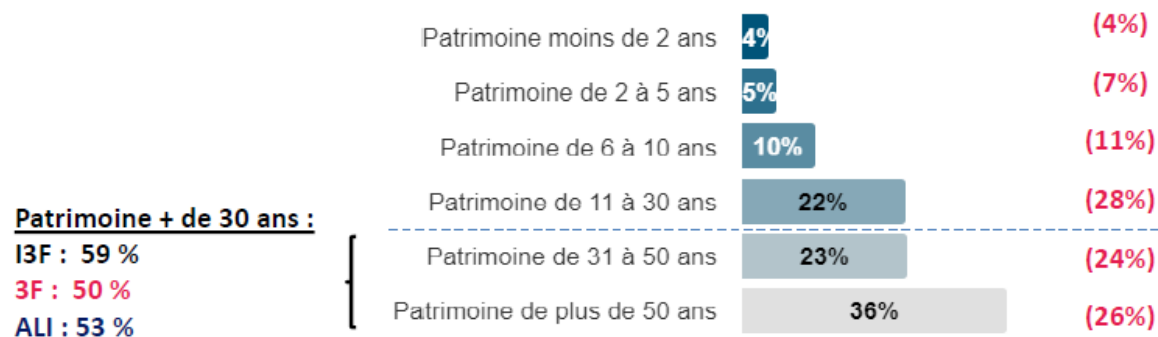
Taille de la résidence



Type de quartier



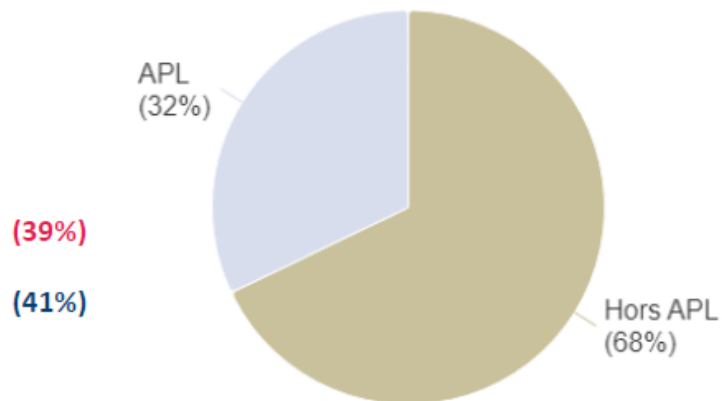
Ancienneté du patrimoine



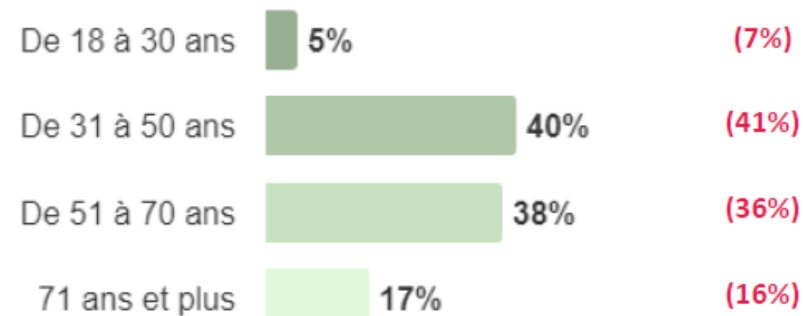
% = Pourcentages exprimés sur l'ensemble du parc (**127 982 logements**)

% = Pourcentages exprimés sur l'ensemble du parc **Groupe 3F (245 023 logements)**

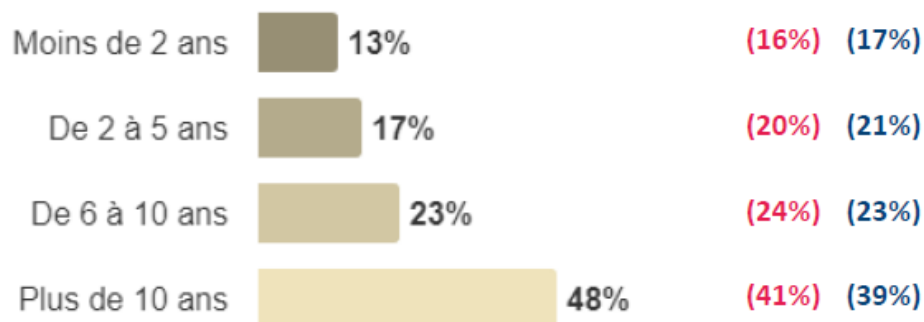
Aides au logement



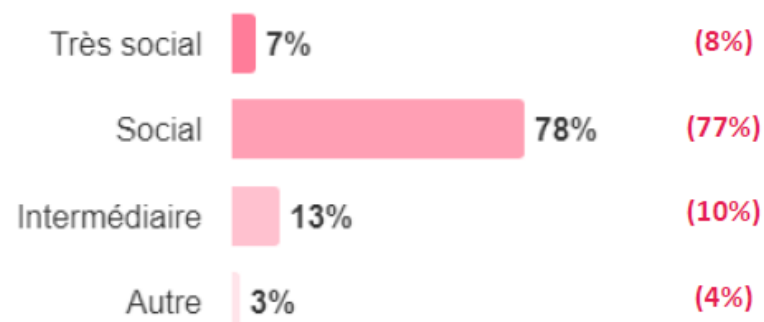
Age du locataire



Ancienneté du bail



Type de loyer

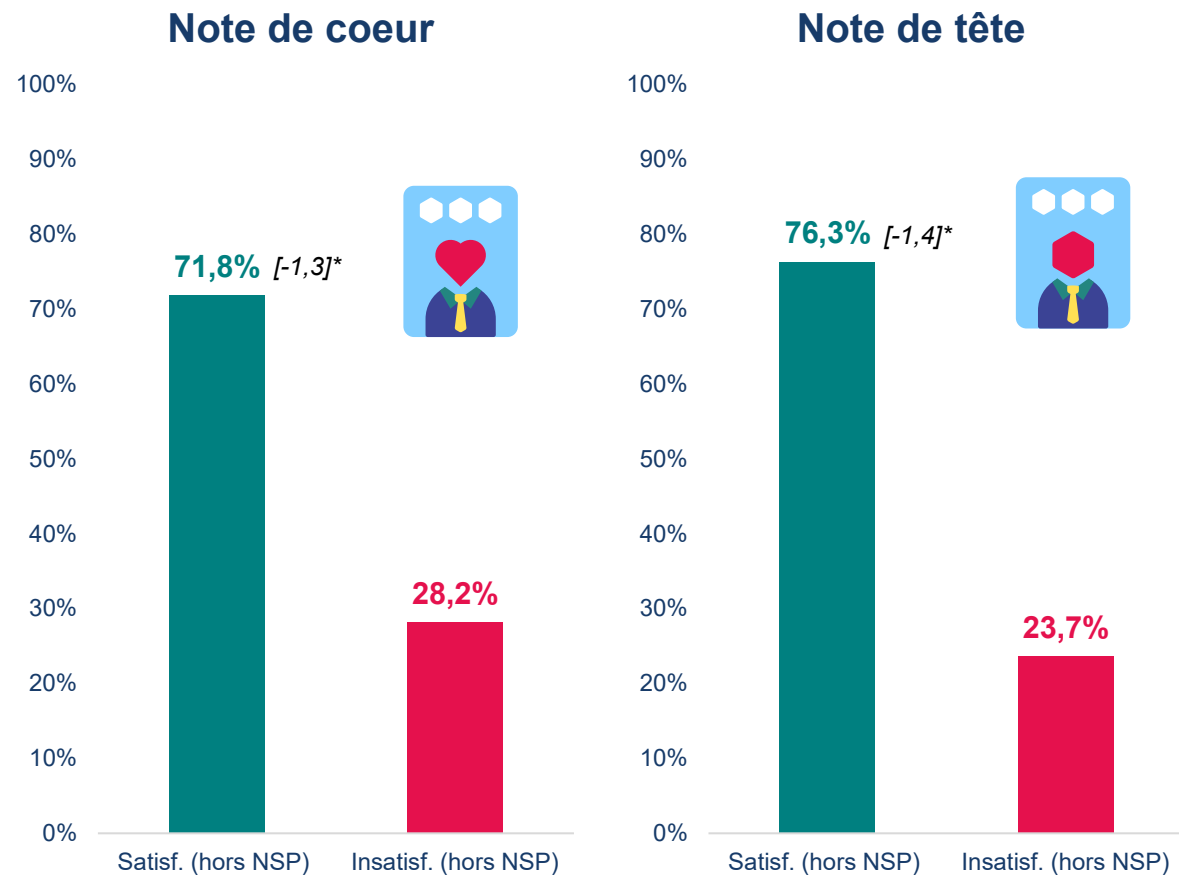


% = Pourcentages exprimés sur l'ensemble du parc (127 982 logements)

% = Pourcentages exprimés sur l'ensemble du parc **Groupe 3F** (245 023 logements)

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD D'IMMOBILIÈRE 3F

Globalement, diriez-vous d'Immobilier 3F que vous en êtes ?

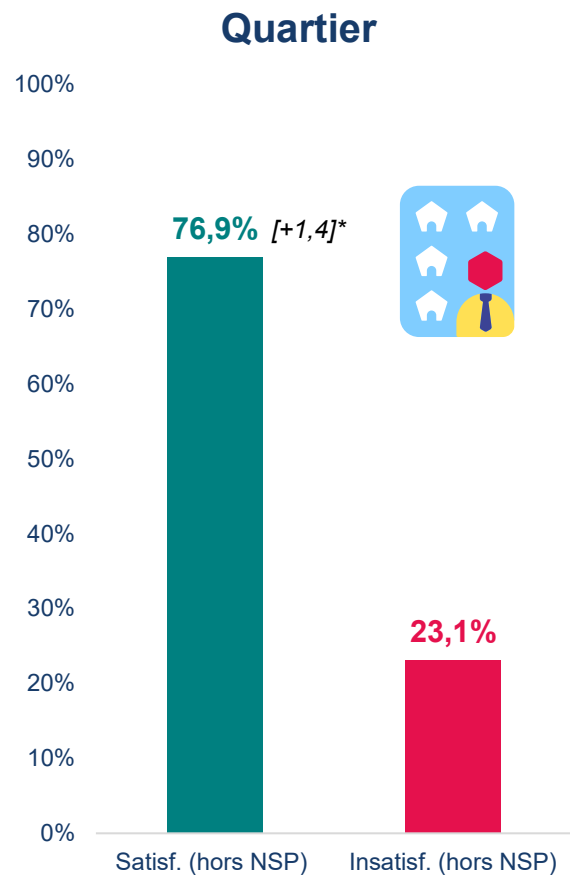


La satisfaction de tête est au dessus de 75% et demeure supérieure à celle de cœur : + 4,5 points d'écart

Légende : Note de cœur : question posée en tout début de questionnaire (émotion) / Note de tête : question posée en fin de questionnaire (raison)
 [*] Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

3F SATISFACTION CADRE DE VIE / QUARTIER

Globalement, êtes-vous satisfait de votre quartier ?



Principaux motifs d'insatisfaction concernant la vie dans le quartier :

- Quartier avec des problèmes de sécurité ou de tranquillité (49%)
- Quartier trop bruyant (32%)
- Quartier mal entretenu (28%)



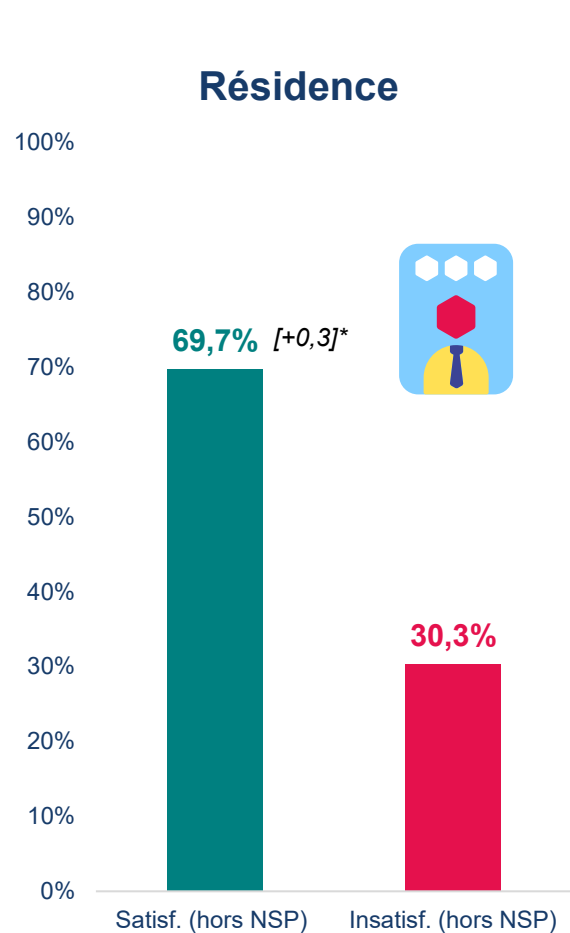
Satisfaction sécurité et tranquillité résidence

Motifs d'insatisfaction sécurité et tranquillité :

- Troubles de voisinages (42%)
- Regroupement de personnes dans le hall (36%)
- Équipements d'accès cassés (30%)

Légende : []* Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

Globalement, êtes-vous satisfait de votre résidence ?



60,8%

[+0,1]*

Propreté des parties communes : manque de respect de habitants (incivilité, dégradation..) (51%), de soin apporté au nettoyage (44%)

73,2%

[-2,1]*

Qualité des parties communes

70,6%

[-0,4]*

Propreté des espaces extérieurs : comportement des personnes de la résidence ou extérieures (51%), fréquence insuffisante de l'entretien (36%)

78,4%

[-1,0]*

Qualité des espaces extérieurs

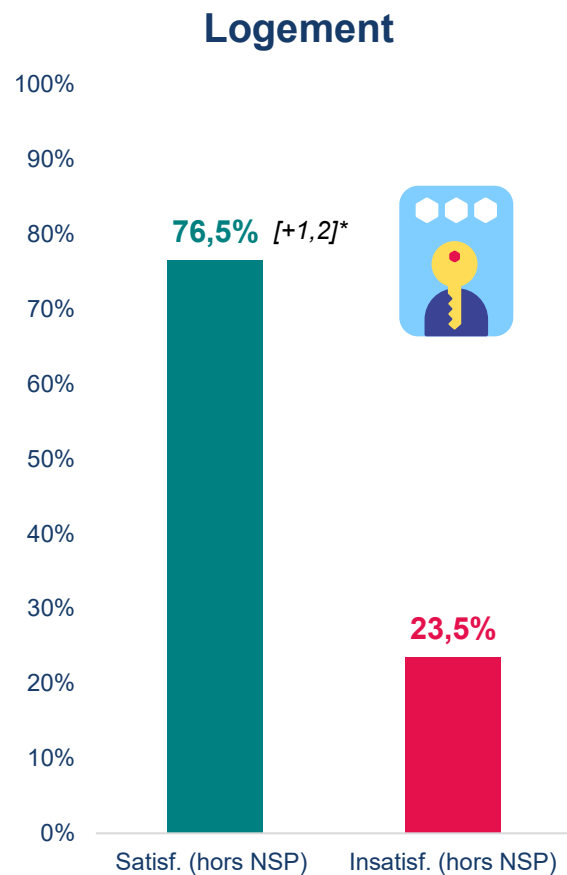
68,9%

[+2,3]*

Équipements des parties communes : interphone / digicode (43%), ascenseur (34%), porte d'accès à l'immeuble (32%)

Légende : []* Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

Globalement, êtes-vous satisfait des caractéristiques de votre logement ?



Principaux motifs d'insatisfaction caractéristiques du logement :

- Taille et configuration des pièces (61%)
- Isolation thermique insuffisante (33%)
- Isolation acoustique insuffisante (22%)

71%

[-0,9]*

Satisfaction état du logement

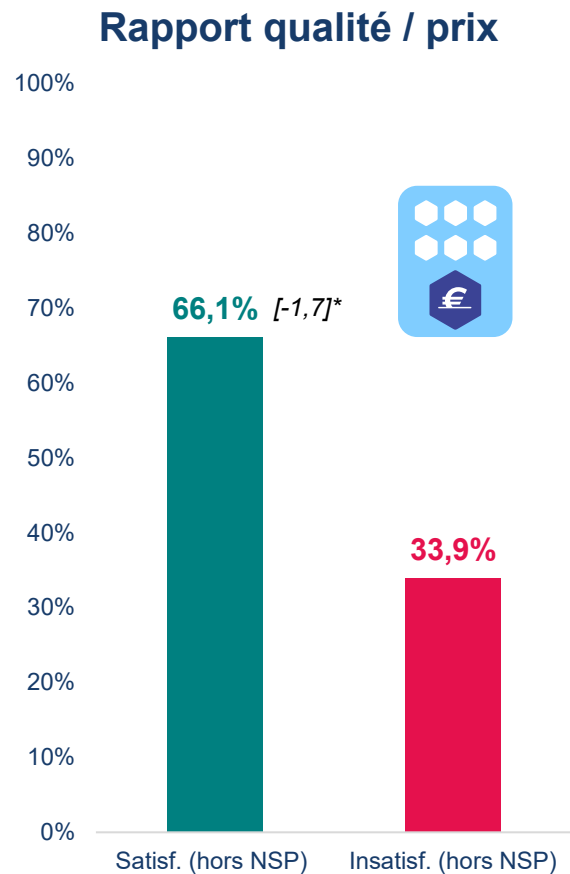
Motifs d'insatisfaction état du logement :

- Problème d'humidité (44%)
- État des revêtement muraux (25%)
- État ou fonctionnement chauffage (22%)

Légende : []* Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

3F SATISFACTION RAPPORT QUALITÉ / PRIX

Globalement, êtes-vous satisfait des caractéristiques de votre logement ?



Principaux motifs d'insatisfaction concernant le rapport qualité/prix :

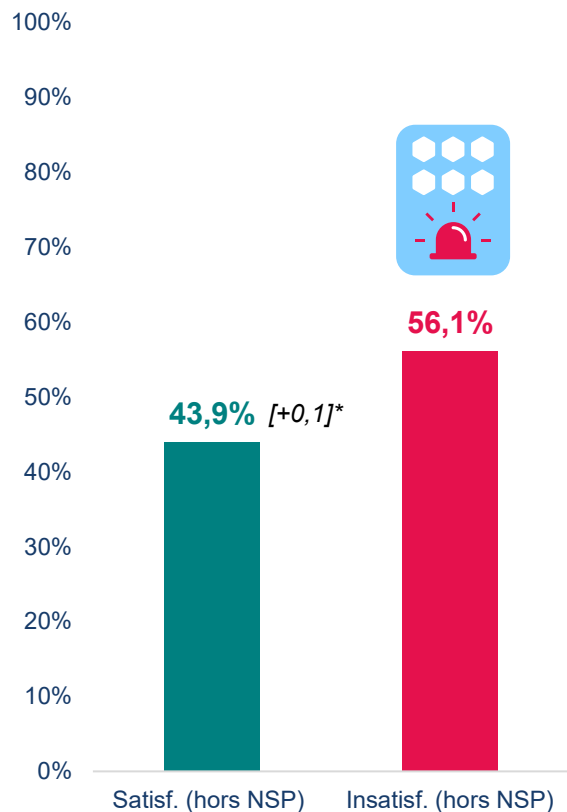
- Charges jugées trop élevées au regard du service rendu (49%)
- Loyer jugé trop cher au regard de la qualité du logement (45%)
- Loyer jugé de façon générale trop cher (32%)
(indépendamment des remarques sur la qualité du logement)

Légende : []* Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

3F SATISFACTION TRAITEMENT DES DEMANDES

Globalement, êtes-vous satisfait du traitement de vos demandes ?

Demandes techniques



48,7% des locataires ont fait une demande à Immobilière 3F depuis 1 an, dont 63,8% une demande technique dans le logement et 13,9% une demande technique dans les parties communes

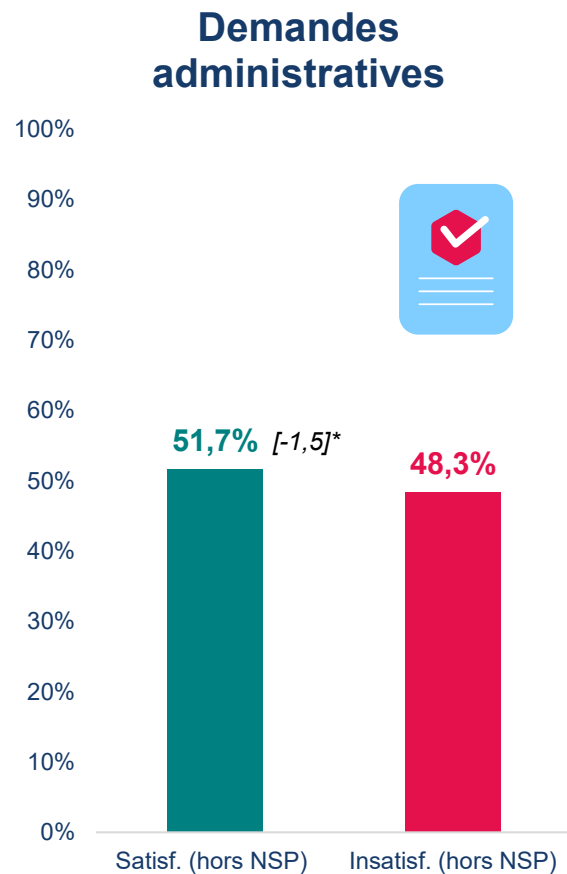
Principaux motifs d'insatisfaction concernant le traitement des demandes techniques :

- Absence de réponse de la part du bailleur (34%)
- Délai d'intervention perçu comme trop long de la part de l'entreprise (29%)
- Intervention de mauvaise qualité de la part des entreprises (26%)
- Délai de réponse perçu comme trop long de la part du bailleur (24%)

Légende : []* Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

3F SATISFACTION TRAITEMENT DES DEMANDES

Globalement, êtes-vous satisfait du traitement de vos demandes ?



48,7% des locataires ont fait une demande à Immobilière 3F depuis 1 an, dont 6,9% une demande administrative

Principaux motifs d'insatisfaction concernant le traitement des demandes techniques :

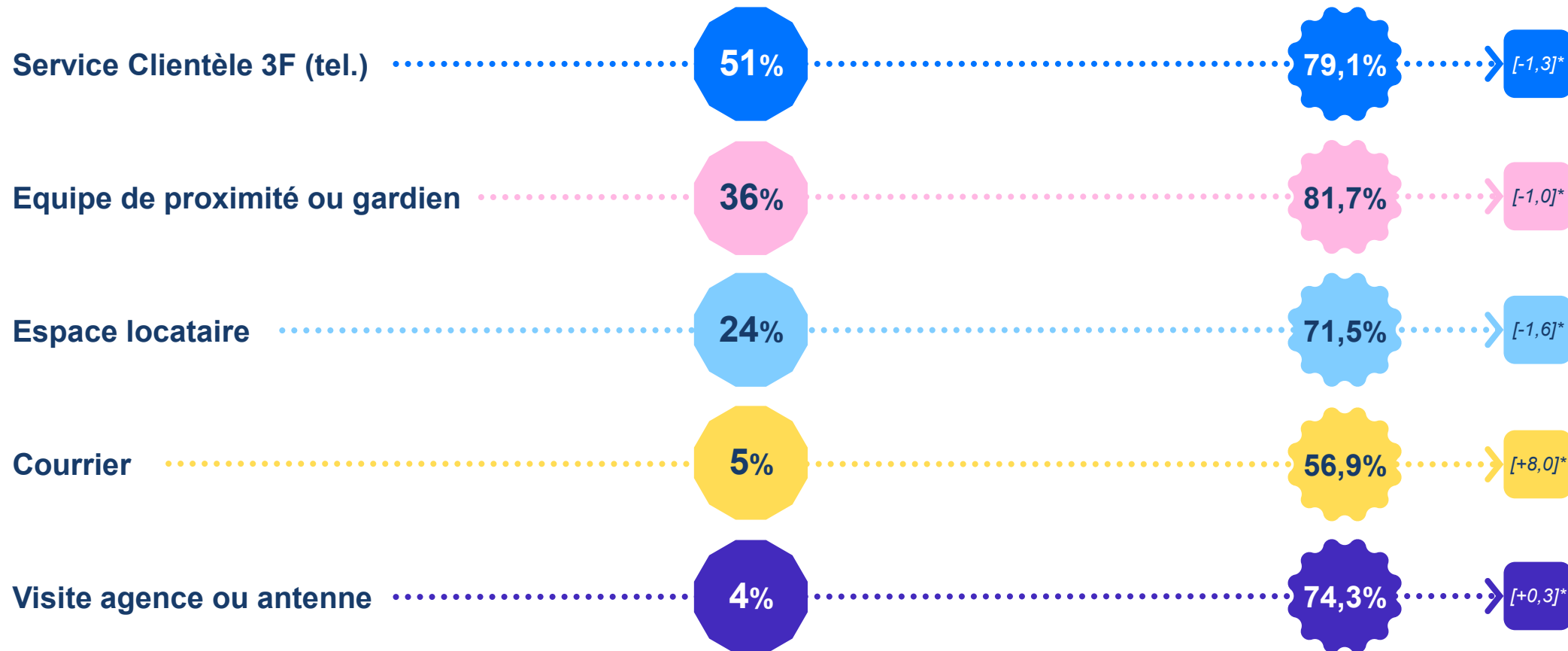
- Absence de réponse (41%)
- Délai de réponse perçu comme trop long (32%)
- Explications jugées insuffisamment claires (24%)

Légende : []* Evolution par rapport à l'enquête locataires en place ALI 2023

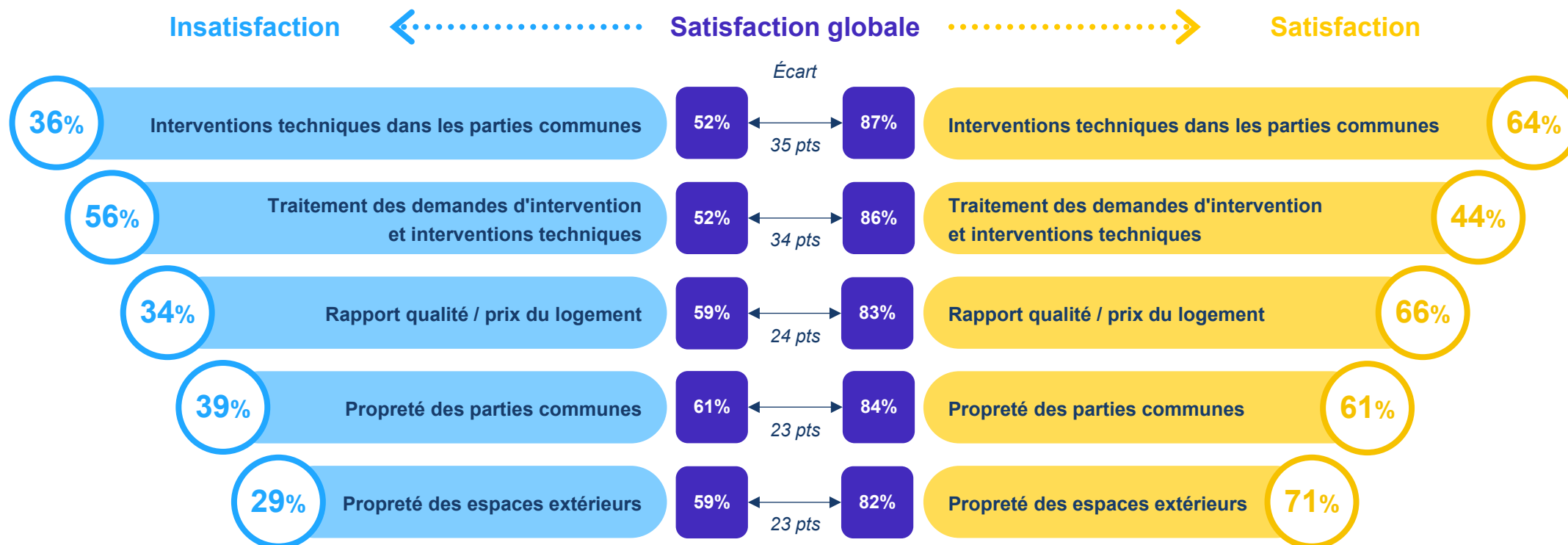
LES CANAUX D'ÉCHANGE

Comment contactez-vous
Immobilière 3F ?




Globalement, comment jugez-vous
la qualité des échanges avec ... ?



LEVIERS PRIORITAIRES D'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION



Légende :

-  Taux d'insatisfaction à l'item
-  Taux de satisfaction à l'item
-  Taux de satisfaction globale pour les locataires concernés

Note de lecture :

Exemple des interventions techniques du bailleur dans les parties communes : **64%** des locataires sont satisfaits du rapport des interventions techniques du bailleur dans les parties communes. **87%** d'entre eux se déclarent satisfaits globalement d'Immobilier 3F.

À l'inverse, parmi les **36%** de locataires insatisfaits des interventions techniques du bailleur dans les parties communes, seulement **52%** se déclarent satisfaits d'Immobilier 3F, ce qui montre que, pour une partie des locataires, les interventions techniques du bailleur dans les parties communes peuvent avoir un impact significatif sur la satisfaction globale du bailleur.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Critères les mieux perçus



Les échanges en général : proximité (81,7%) et téléphone (79,1%)

Le quartier et la résidence : qualité des espaces extérieurs (78,4%), qualité de vie du quartier (76,9%), sécurité et tranquillité de la résidence (72% en progression de +2,7 pts)

Le logement : caractéristiques générales du logement (76,5%), état général du logement (71,0%)

Critères les moins bien perçus



La gestion des demandes : traitement des demandes techniques (43,9%), traitement des demandes administratives (51,7%), échanges par courrier (56,9% mais en forte progression + 8 points)

La résidence : propreté des parties communes (60,8%), fonctionnement des équipements des parties communes (68,9% en progression +2,3 pts)

**En synthèse : une satisfaction globale supérieure à 75%
avec une stabilité par rapport à l'enquête de 2023**

CLCV : Monsieur Sol rappelle que les difficultés du quartier ont un impact direct sur la résidence, car la frontière entre l'espace public et l'intérieur est trop perméable. Les locataires attendent donc de 3F des actions concrètes, notamment des contacts avec la mairie pour renforcer la tranquillité autour des immeubles. Il insiste également sur le fait que les contrôles annoncés pour début 2025 n'ont pas été réalisés et que, depuis, la propreté s'est détériorée. Selon lui, la sensibilisation des locataires ne suffit pas : les contrats des prestataires devraient clairement intégrer le ramassage des déchets dans toutes les zones, qu'il s'agisse des allées ou des espaces verts.

Immobilière 3F : Vincent Hopp confirme que des actions sont menées par la direction de la sûreté et de la tranquillité résidentielle et que des dispositifs comme la vidéosurveillance peuvent être mis en place si nécessaire. Concernant la propreté, il explique que les problèmes relèvent à la fois des incivilités et d'un entretien parfois insuffisant. Les contrôles VTC ont été renforcés, permettant désormais d'appliquer des pénalités aux prestataires en cas de défaillance, avec preuves photographiques. Il précise enfin que l'outil de contrôle utilisé par 3F est unique, structuré selon les termes des contrats, et qu'il permet d'objectiver les constats.

CLCV : Madame Grille souligne que les locataires perçoivent une confusion dans la répartition des tâches entre les entreprises de nettoyage et d'entretien des espaces verts, chacun rejetant la faute sur l'autre. Elle estime que les problèmes ne viennent pas seulement des comportements des habitants, mais aussi d'une organisation déficiente. Par ailleurs, elle demande que les représentants des locataires puissent avoir accès aux comptes rendus des contrôles techniques, notamment pour la VMC, les ascenseurs ou les canalisations.

INDECOSA-CGT : Monsieur Naïli rappelle que les gardiens ont pour rôle de faire respecter le règlement intérieur, affiché dans les halls. Ils doivent effectuer des tournées en début et fin de semaine pour vérifier la présence d'encombrants dans les paliers et les gaines techniques. Il insiste sur l'importance de maintenir les affichages à jour, car leur absence entraîne une perte de repères pour les locataires. Sur le plan de la sécurité, il met en garde contre les risques d'incendie liés au stockage d'objets dans les parties communes, ce qui peut créer un fort potentiel calorifique.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki confirme que la propreté est un réel point d'alerte, comme en témoigne le taux de satisfaction. Elle reconnaît que les prestations sont souvent plus régulières lorsque les résidences sont gérées par des gardiens plutôt que par des entreprises. Elle présente ensuite l'outil VTC, utilisé depuis deux ans pour réaliser des contrôles réglementaires et de propreté, dont les résultats progressent grâce à une montée en puissance d'utilisation par les équipes. Elle annonce également qu'un CRCL technique aura lieu en mai afin de présenter des données plus transparentes sur les équipements, comme les ascenseurs et les systèmes de ventilation.

AFOC : Monsieur Mavroyannis signale un désaccord fréquent entre les prestataires et les locataires concernant la puissance d'aspiration de la VMC, pouvant entraîner de l'humidité dans les logements. Ce phénomène, selon lui, n'est pas toujours cohérent avec les retours positifs des techniciens.

UNLI : Monsieur Buntz remercie 3F pour la transmission de la grille de contrôle des prestataires, qui permet aux locataires d'effectuer leurs propres vérifications. Il regrette toutefois que les locataires ne soient pas prévenus des visites de contrôle. Selon lui, l'attente principale des habitants est un résultat concret, indépendamment de l'organisation interne entre gardien, entreprise ou prestataire..

Immobilière 3F : Leila Sekkaki revient sur le sujet de l'humidité, rappelant qu'il peut résulter soit d'un usage inadapté des équipements par le locataire, soit d'un dysfonctionnement technique. Elle précise que 3F ne peut pas transmettre tous les contrôles effectués par les prestataires, mais qu'une meilleure information pourra être fournie, notamment dans le cadre du prochain CRCL technique consacré aux sujets techniques avec la direction de l'exploitation.

CNL : Marie-Blanche Fernandez interroge 3F sur la réduction de la fréquence de l'entretien ménager, passée à une seule intervention hebdomadaire dans certains sites. Elle estime que cette fréquence est insuffisante et génère une situation dégradée pour les habitants. Elle demande s'il existe d'autres résidences concernées et souhaite comprendre les raisons de ces modifications.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki répond qu'il est impossible de connaître en temps réel la situation de chaque site, étant donné le nombre important de résidences. Elle rappelle toutefois les règles habituelles : en principe, les halls doivent être nettoyés tous les jours et les paliers trois fois par semaine. Si des résidences ne respectent pas ces standards, elle invite les représentants à en fournir les adresses pour vérification auprès des agences. Elle confirme qu'une intervention par semaine n'est pas suffisante.

CLCV : Madame Grille revient sur la gestion de la demande locataire. Elle rappelle qu'un ensemble d'idées avait été discuté lors du dernier forum, notamment la possibilité qu'un appel non décroché par le gardien bascule automatiquement vers le service client, puis vers une demande écrite sur le site 3F. Elle regrette qu'un an plus tard, ces propositions n'aient toujours pas été concrétisées, alors qu'elles faciliteraient la vie de nombreux locataires, surtout ceux qui travaillent et ne peuvent joindre le gardien à ses heures de disponibilité.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki reconnaît que le parcours décrit serait idéal et faciliterait la relation locataire. Cependant 3F n'est pas encore prête techniquement à proposer un canal unique entre gardien, service client et l'espace locataire. Elle précise que les gardiens ne sont pas joignables en permanence en raison de leurs plages de ménage, mais que le service client reste accessible toute la journée, avec toutefois des créneaux plus chargés que d'autres.

INDECOSA-CGT : Monsieur Bizeul souligne que la faiblesse du taux de satisfaction lié à l'espace locataire s'explique aussi par le fait qu'une partie des locataires ne dispose pas d'Internet. Il estime donc indispensable de préserver suffisamment de contact humain pour garantir l'accès au service pour tous.

INDECO-CGT : Monsieur Boulkour confirme l'existence d'une fracture numérique importante chez certains publics, notamment les seniors. Lors de ses permanences, il constate régulièrement que des locataires ne disposent ni d'Internet ni des outils nécessaires pour utiliser les services en ligne.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki répond que 3F est consciente de cette réalité. Lors de la refonte des outils de communication, l'entreprise a volontairement maintenu des supports à la fois numériques et papier, afin d'éviter tout basculement vers un système entièrement digitalisé.

UNLI : Monsieur Buntz observe que les modalités de contact influencent fortement la satisfaction : plus la relation est humaine, plus les résultats d'enquête sont favorables. À l'inverse, les outils numériques tendent à générer davantage d'insatisfaction. Il estime souhaitable que cette tendance s'inverse, ou du moins que le niveau de service numérique s'améliore.

Immobilière 3F : Vincent Hopp explique que la stratégie de 3F repose sur la diversité des canaux de communication, afin de s'adapter aux profils variés des locataires. Certains privilégient le numérique, d'autres le téléphone, d'autres encore le contact direct. L'objectif est donc de proposer plusieurs possibilités, tout en orientant chaque demande vers le canal le plus adapté : par exemple, une attestation est plus simple à obtenir en ligne que par une visite en agence.

INDECOSA-CGT : Monsieur Boulkour demande s'il existe des dates et des objectifs concernant l'amélioration du traitement des demandes locataires.

Immobilier 3F : Leila Sekkaki précise que les enquêtes de satisfaction sont actuellement réalisées tous les deux ans, mais que des panels de locataires peuvent être consultés ponctuellement. Elle explique qu'en Île-de-France, les agences travaillent en ce moment même, avec Dinald Denis et les gardiens, à l'élaboration des plans d'action pour février, mars et avril. Une restitution de l'avancement sera présentée en juin.

CLCV : Monsieur Watteuw interroge sur la fréquence des enquêtes en rappelant que chez Erigère, elles avaient lieu chaque année, et questionne également sur un éventuel doublement avec les enquêtes de l'AORIF, comme le font d'autres bailleurs franciliens.

Immobilier 3F : Vincent Hopp répond que chez 3F, le rythme était auparavant de trois ans, complété d'une participation à l'enquête AORIF. Une enquête annuelle a été envisagée, mais jugée peu pertinente, car un plan d'action ne peut être évalué en si peu de temps. Il ajoute que mener deux enquêtes différentes la même année serait coûteux et peu utile : 3F préfère consacrer les budgets au suivi des actions plutôt qu'à multiplier les études. En revanche, les résultats de l'enquête interne 3F sont bien transmis à l'AORIF pour intégration dans leur base comparative.

CLCV : Monsieur Watteuw précise que de nombreux locataires ex-Erigère se demandent aujourd'hui si la situation s'est améliorée depuis la fusion, et il déplore que certaines réponses évoquent des différences culturelles entre 3F et Erigère, ce qui crée de l'incompréhension.

Immobilier 3F : Leila Sekkaki indique qu'il existe effectivement des aspects de la culture interne de 3F qui doivent évoluer. Elle rappelle que les enquêtes de satisfaction représentent un coût important et qu'il est donc essentiel qu'elles soient réellement suivies d'effets, à travers des plans d'action concrets. L'objectif n'est pas de débattre de la qualité ou de la méthode de ces enquêtes, mais de faire progresser des indicateurs de satisfaction aujourd'hui insuffisants. Elle précise également qu'elle ne croit pas à la pertinence d'enquêtes réalisées tous les six mois, car les plans d'action nécessitent du temps pour être mis en œuvre et produire des résultats mesurables.

CLCV : Monsieur Sol demande enfin si les appels à l'astreinte (Urgences 3F) sont intégrés à l'enquête de satisfaction.

Immobilier 3F : Vincent Hopp confirme que oui, ils ont été évalués. Le taux de satisfaction est d'environ 75 %, ce qui représente une amélioration notable, notamment depuis le changement de prestataire. Il précise toutefois que si la gestion des appels eux-mêmes fonctionne bien, c'est surtout la suite donnée aux interventions qui doit encore progresser.



POLITIQUE SENIORS

Une ambition partagée : « Accompagner les seniors dans l'évolution de leurs projets de vie et leur assurer les conditions d'habiter en autonomie »

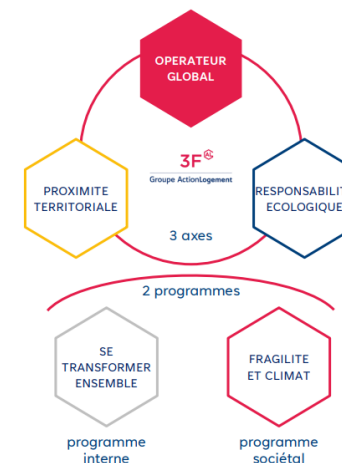
11 engagements socle commun à l'ensemble des sociétés du groupe regroupés en 3 axes pour assurer :

- une relation client personnalisée et différenciante
- une offre d'habitat diversifiée et abordable
- de nouveaux services adaptés aux besoins des seniors

La création d'une « communauté seniors » de 12 contributeurs représentant chaque société 3F, représentative de la diversité des territoires et des métiers

Un calendrier de déploiement triennal articulé avec la Politique Seniors d'Action Logement Immobilier

→ Chaque société établit son propre plan d'action afin d'apporter une réponse circonstanciée aux besoins des locataires et aux spécificités des territoires



DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE SENIORS EN ILE-DE-FRANCE

Méthode et objectifs 2025-2030

Projet structurant du Projet d'entreprise 3F 2030 pour se transformer ensemble et faire évoluer nos pratiques afin de prendre en compte les fragilités inhérentes à l'avancée en âge

Démarche de co-construction engagée en 2024 avec les équipes et les représentants des locataires



Présentation de la Politique Groupe

- Les enjeux et défis de demain
- Les engagements socles
- Les incontournables

Ateliers

- Études de cas
- Coproduction de l'analyse des besoins et des solutions

Propositions

- **Chantiers transversaux Immobilière 3F**
- **Feuille de route par agence**

Méthode et objectifs 2025-2030

1

**Une relation client
personnalisée
et différenciante**

Mieux identifier et comprendre
les besoins

Renforcer les collaborations

Adapter nos réponses

2

**Une offre d'habitat
diversifiée
et abordable**

Améliorer la connaissance
et le suivi de notre offre dédiée

Renforcer nos engagements
sur une offre dédiée et diversifiée

3

**De nouveaux services
adaptés à tous
les besoins**

Développer nos partenariats avec les acteurs
territoriaux de l'aide et des services
aux seniors

Faire évoluer nos dispositifs et nos pratiques
en prenant en compte l'expertise d'usage
et les besoins des locataires

Imaginer et tester les services de demain

1 Une relation client personnalisée et différenciée

Nos engagements
socles 3F

- Aller à la rencontre de nos locataires seniors aux étapes clé de leur avancée en âge
- Prendre en compte les besoins des seniors en lien avec leur situation personnelle (lieu de vie, proximité des services, entourage familial et aidants...)
- Encourager les seniors à devenir acteurs et ambassadeurs

Réalisations 2025

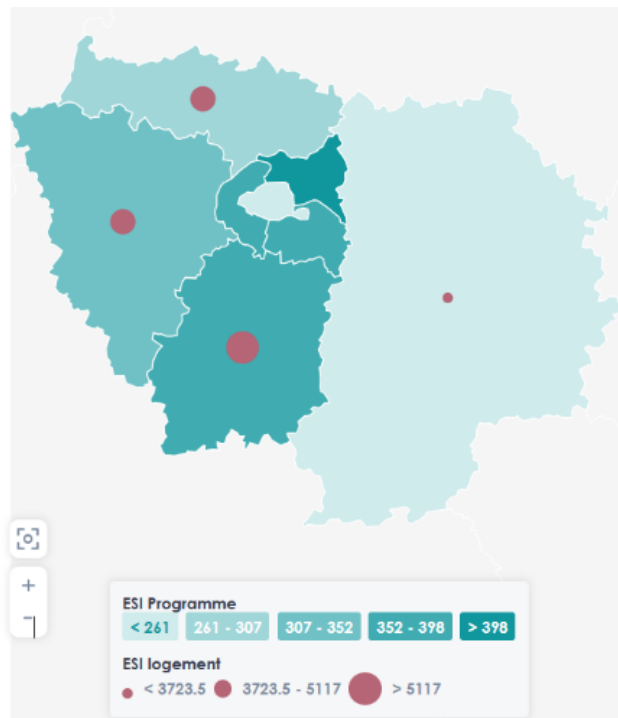
- ◆ Outil de cartographie de l'occupation senior du parc 3F : indicateurs sur l'occupation du parc par les locataires seniors à l'échelle d'un département, d'une commune ou d'une résidence
- ◆ Mise à disposition de ressources à destination des collaborateurs 3F pour faciliter le repérage et l'accompagnement des fragilités liées à l'âge et à la perte d'autonomie.
- ◆ Présentation du dispositif Offre de Service Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite (OSCAR) et des aides individuelles de l'Assurance retraite (CNAV) aux chargés d'accompagnement social 3F
- ◆ Mise en œuvre d'ateliers de prévention PRIF

Perspectives / objectifs pour 2026 En appui des agences

- ◆ Définir un parcours client spécifique 3F dans la prise de contact et l'évaluation des besoins
- ◆ Mettre en place des comités d'usagers pour une meilleure connaissance des besoins, tester les propositions, ajuster les réponses aux usages
- ◆ Poursuivre les actions de sensibilisation et de formation des équipes aux problématiques du vieillissement et à l'accompagnement des locataires senior
- ◆ Promouvoir les ateliers du PRIF, groupement de coopération sociale et médico-sociale, organisés par les partenaires

1 Une relation client personnalisée et différenciée

Cartographie des seniors



Nombre de locataires seniors :
 60 ans et plus : **51 500**
 Dont 75 ans et plus : **14 700**

Perspectives / objectifs pour 2026 En appui des agences

- ◆ Développer des actions permettant d'aller vers les locataires pour mieux connaître leurs besoins et mieux les accompagner :

Exemples :

→ Partenariat Croix-Rouge EnsembleS (programme de lutte contre l'isolement)

→ Chantier jeunes

→ Enquêtes / démarches communes avec les collectivités...

- ◆ Développer les pratiques d'échanges, de coordination et de prise de contact avec le locataire pour une analyse globale de la situation et des besoins et pour des réponses adaptées et coordonnées pour toute demande locataire ou lors d'une situation détectée.
- ◆ Sur chaque département dans le cadre du Conseil départemental de concertation locative, partager avec les représentants des locataires la cartographie du patrimoine et de l'occupation senior et l'avancement des chantiers de la feuille de route de l'agence
- ◆ Identifier des référents parmi les représentants des locataires pour coconstruire les actions

2 Une offre d'habitat diversifiée et abordable

Nos engagements
socles 3F

- Proposer une solution personnalisée de maintien à domicile et adaptée aux besoins identifiés
- Garantir le maintien à domicile des seniors à travers un niveau d'équipement des résidences et d'adaptation des logements
- Diversifier les formes d'habitat dans un environnement inclusif
- Apporter une réponse en lien avec le territoire pour les locataires en perte d'autonomie

Réalisations 2025

- ◆ Proposition d'un nouveau référentiel 3F d'adaptation des logements prenant en compte les besoins d'usage
- ◆ Expérimentation des aides techniques (92)
- ◆ Actualisation des préconisations du cahier des charges « Construction neuve »
- ◆ Etat des lieux des résidences intergénérationnelles en service en Ile-de-France
- ◆ Expérimentation de la cohabitation intergénérationnelle solidaire (75/91)
- ◆ Collaboration avec 3F Résidences pour faciliter les passerelles entre le logement familial et les solutions d'habitat spécifique senior

452 locataires ont bénéficié de travaux d'adaptation en 2025 pour un montant de 2 313 K€ (2024 : 311 locataires / 1 692 K€)

Perspectives / objectifs pour 2026 En appui des agences

- ◆ Mettre à jour l'inventaire du parc et sa codification dans le système d'information en lien avec l'outil d'Action logement
- ◆ Plan d'actions et formation des équipes intervenant en résidences intergénérationnelles
- ◆ Méthodologie d'intervention des ergothérapeutes
- ◆ Promotion et diffusion des aides techniques
- ◆ Accompagner le déploiement de la charte réhabilitation pour faciliter et accompagner les parcours résidentiels au sein de la résidence
- ◆ Développement de programmes d'habitat inclusif (à l'étude sur 2 départements)

3 De nouveaux services adaptés à tous les besoins

Nos engagements
socles 3F

- Encourager la mobilité résidentielle dans une approche préventive et une démarche pro-active
- Assurer un bouquet de services « 4S » : santé, sécurité, sérénité, solidarité
- Favoriser l'implantation des acteurs et des métiers de la santé et du soin au cœur des quartiers
- Être un acteur structurant et reconnu de l'écosystème pour garantir des services de proximité et la qualité de vie dans nos résidences

Réalisations 2025

- ◆ Lancement de l'appel d'offre pour le renouvellement du contrat « Coup de pouce senior »
- ◆ Création de cartographies et d'annuaires permettant d'identifier les acteurs du vieillissement sur un territoire

Perspectives / objectifs pour 2026 En appui des agences

- ◆ Accompagner la mise en réseau partenarial avec les acteurs institutionnels et associatifs ainsi que les prestataires de services du secteur du vieillissement :
Exemples :
 - Services et coordinations départementales, Agence Autonomy (78/92), Guichet intégré (93)
 - Villes, CCAS...
- ◆ Déployer des nouveaux services sur des sites pilotes :
Exemples :
 - Services du secteur médico-social
 - L'atelier PRIF « Bienvenue à la retraite » et les visites de prévention de l'Assurance retraite (CNAV)
 - Service de télé-conciergerie
 - Programme de prévention de la dépendance ICOPE élaboré par l'OMS
- ◆ Proposer un package d'accompagnement au changement de logement

CLCV : Madame Grille revient sur les difficultés rencontrées pour mobiliser les locataires. Elle souligne que, tout comme 3F ne parvient pas à attirer des participants aux ateliers, les associations de locataires rencontrent elles aussi des difficultés pour rassembler des habitants. Elle demande dans quel cadre ces participations doivent s'inscrire : par immeuble, par département ou dans le cadre du CDCL, indiquant qu'elle n'a pas bien saisi la logique attendue.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin répond que ce cadre n'est pas figé. Selon elle, la participation peut être organisée en fonction d'un projet ciblé sur un site précis. Elle cite l'exemple d'un projet de « *local refuge* » destiné à accueillir ponctuellement des habitants lors de fortes chaleurs, mais aussi à proposer des animations intergénérationnelles. Dans ce cas, la participation peut concerner les locataires de la résidence ou des résidences voisines si le lieu peut être ouvert plus largement.

INDECOSA-CGT : Monsieur Naili remercie pour la présentation sur les seniors, un sujet qu'il juge crucial et suivi de près par les responsables politiques. Il affirme que la cartographie par département, bien que pertinente, doit être approfondie en intégrant l'âge, les revenus, l'isolement et l'autonomie des locataires pour être réellement utile. Il insiste également sur la nécessité de cartographier l'accessibilité du parc existant, notamment les rampes PMR ou l'absence de dispositifs adaptés. Il évoque la vétusté de certains logements seniors, ainsi que la lenteur excessive pour les adaptations, par exemple le remplacement d'une baignoire par une douche, qui peut prendre plusieurs mois voire des années. Il rappelle aussi l'importance des résidences intergénérationnelles, citant les initiatives de 3F Résidences et encourage à valoriser davantage ce modèle.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin précise que la cartographie actuelle repose sur les données disponibles dans les bases de 3F, mais qu'un projet plus complet est en cours au niveau du groupe, pour aboutir en 2026 à une cartographie croisant l'état du patrimoine, l'environnement et l'occupation. Concernant les délais d'adaptation des logements, elle confirme qu'ils varient selon les agences et que le volume important de demandes oblige à rechercher des solutions alternatives aux travaux lourds. Elle indique qu'en 2024 et 2025, davantage d'adaptations ont été réalisées grâce à l'augmentation des budgets spécifiques. L'expérimentation en cours doit permettre de mieux prioriser les interventions.

INDECOSA-CGT : Monsieur Naili explique que les délais s'allongent aussi parce que les locataires doivent fournir un certificat médical, puis obtenir trois devis différents, ce qui mobilise plusieurs entreprises et entraîne des délais supplémentaires dans la validation des travaux.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin répond que ce système de devis n'a plus lieu d'être car 3F dispose désormais de prestataires uniques par département dans le cadre de marchés de travaux. Elle précise également que les critères d'éligibilité diffèrent encore selon les agences, mais qu'un travail d'harmonisation est en cours pour garantir une équité de traitement.

CLCV : Madame Grille demande si les aides techniques évoquées sont liées aux travaux d'adaptation précédemment discutés, notamment aux négociations engagées sur les logements anciens, et si la date de mise en place du contrat « *Coup de pouce senior* » est désormais connue.

Immobilière 3F : Clément Allègre indique que ce dispositif avance en parallèle du contrat robinetterie et qu'un point d'avancement sur les appels d'offres pourra être communiqué prochainement. Il rappelle que les aides techniques sont distinctes des travaux de vétusté. Il s'agit d'équipements adaptés aux besoins individuels, liés à une perte d'autonomie et non de rénovations lourdes.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin précise qu'une nouvelle campagne de communication sera menée auprès des locataires concernés.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki ajoute que les comités d'usage ne relèvent pas d'un cadre légal, mais d'un mode de travail collaboratif avec les locataires seniors et éventuellement les représentants. L'objectif est d'instaurer un partenariat de terrain.

CNL : Madame Padiolleau demande comment 3F repère les situations de locataires vulnérables, par exemple une personne handicapée vivant seule. Elle cite un cas où une locataire paralysée nécessite plusieurs passages d'aides à domicile chaque jour et où deux incendies ont déjà été évités. Elle s'interroge sur la capacité de 3F à identifier ces situations via les gardiens.

Immobilière 3F : Clément Allègre explique que la cartographie respecte le RGPD et repose sur des données patrimoniales issues notamment des enquêtes OPS. Toutefois, un travail est mené avec les équipes de proximité pour renforcer l'identification de signaux faibles. Dans le cas décrit, il ne s'agit plus d'un signal faible mais d'un signal fort, que les gardiens doivent pouvoir relayer.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin ajoute que 3F relaie déjà certaines campagnes nationales, par exemple sur les violences conjugales, et qu'il serait possible d'en faire de même pour les thématiques liées au handicap, afin d'encourager les locataires concernés à se signaler.

AFOC : Madame Blary interroge sur la cohabitation intergénérationnelle : s'adresse-t-elle uniquement aux locataires en sous-occupation ? Un jeune accueilli modifie-t-il le bail ? Et quelle est sa contribution financière ?

Immobilière 3F : Laetitia Perrin répond que la présence d'une chambre disponible est nécessaire, qu'il peut s'agir d'une personne seule ou d'un couple. Les formules sont variées : le jeune peut être hébergé sans contrepartie financière ou apporter une contribution proportionnelle à la surface occupée, permettant de couvrir une partie des charges. Le bail n'est pas modifié : une convention tripartite encadre l'accueil entre le senior, le jeune et l'association, généralement Cohabilis, pour une durée d'un an.

UNLI : Monsieur Buntz témoigne que les résidences sont naturellement intergénérationnelles et qu'il existe déjà une forte solidarité informelle entre voisins. Il estime important d'intégrer ce potentiel d'entraide dans les réflexions de 3F, notamment pour renforcer la cohésion sociale.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin confirme que cette dimension fait partie des engagements de 3F, notamment le développement des solidarités de proximité. Elle évoque la possibilité d'expérimenter ce projet sur des sites pilotes centré sur l'entraide et les échanges de services.

CLCV : Monsieur Watteeuw rappelle qu'Erigère avait engagé deux travaux, un livre vert et un livre bleu, ce dernier recensant les actions en faveur du vieillissement et du handicap. Il regrette que le livre bleu ne se soit jamais concrétisé pleinement. Il appelle à rendre les travaux plus concrets et à se concentrer sur les priorités, telles que l'intergénérationnel, notamment en lien avec les expériences menées avec la Maison de Marianne par Erigère. Il ajoute que 3F n'a pas mis en place l'EOL (Examen de l'Occupation des Logements) au sein des CALEOL, contrairement à Erigère et à d'autres bailleurs, alors que cet outil permettrait de mieux analyser la sous occupation et certaines situations sociales complexes, notamment les syndromes de Diogène ou de Noé.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki répond que certains sujets, notamment la santé mentale, dépassent le cadre strict du plan seniors, même si la question du vieillissement comporte effectivement une dimension psychologique. Elle précise que 3F connaît bien les expérimentations menées par la Maison de Marianne et s'appuie sur les retours d'expérience.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin complète en expliquant que 3F travaille avec diverses associations qui déploient des équipes mobiles de soutien psychologique auprès de locataires isolés ou âgés, souvent repérés par les équipes sociales ou les gardiens. Ces équipes interviennent dans les situations complexes, qui combinent souvent plusieurs problématiques, dont la santé mentale.

CLCV : Monsieur SOL remercie l'équipe pour la qualité et l'ambition de la présentation. Il rappelle que le vieillissement peut être physique, mental ou les deux et que les problématiques rencontrées sont souvent multifactorielles. Il demande comment les gardiens sont formés pour repérer les situations préoccupantes, estimant que leur formation est aujourd'hui insuffisante. Il souhaite connaître le plan de formation prévu dans les mois et années à venir. Il revient aussi sur les ateliers seniors et note que leur succès dépendrait d'un accompagnement par les groupements de locataires. Enfin, il insiste sur l'importance du partage d'informations dans la durée, ainsi que sur la clarification des aides techniques, souvent confondues avec les travaux d'adaptation. Il demande également une précision sur la notion de « passerelles » évoquées pour les situations de perte d'autonomie.

INDECOSA-CGT : Monsieur Boulkour ajoute qu'il serait utile d'être informé des mesures concernant les mobilités et les sous occupations. Il s'interroge aussi sur l'intégration du patrimoine en copropriété dans ces démarches.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki confirme que les copropriétés sont bien intégrées.

Immobilière 3F : Laetitia Perrin explique que les aides techniques sont des équipements, par exemple une planche de bain permettant d'éviter un remplacement coûteux de baignoire. Elle précise que les passerelles consistent à rapprocher les résidences intergénérationnelles et le parc familial, à rencontrer les gestionnaires de ces structures (souvent des CCAS ou organismes privés), à connaître leurs conditions d'accès et leurs disponibilités afin de faciliter les parcours résidentiels des seniors. Elle appuie la proposition de réaliser des points d'avancement réguliers, notamment dans le cadre du CDCL.

UNLI : Monsieur Buntz fait remarquer que certaines personnes refusent un relogement lorsque celui-ci ne leur propose qu'une seule chambre, alors qu'elles ont besoin d'un proche ou d'un soignant pour les accompagner la nuit. Il estime essentiel d'anticiper ce type de besoin afin d'éviter des déménagements successifs et inadaptés.

Immobilière 3F : Lotfi Zouaoui reconnaît la pertinence de cette remarque mais rappelle les contraintes : le parc dispose moins de grands logements que de petits. L'objectif de 3F est d'encourager les locataires en sous occupation à rejoindre des typologies plus petites afin de libérer des logements plus grands pour des familles, la sous occupation devant être traitée avant la sur occupation.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki clôt cet échange en annonçant qu'un bilan à un an de la Politique Seniors sera présenté lors d'un CRCL en 2027.



GROUPES DE TRAVAIL 2026

GROUPES DE TRAVAIL 2026

Accord robinetterie

Prochaine réunion à planifier en mai

Sortie des contrats câble pour le patrimoine ex-Erigère

Prochaine réunion à planifier au 2^e trimestre pour une sortie prévisionnelle au 1^{er} juillet 2026

Retour d'expérience sur le déploiement test de la Charte réhabilitation

Prochaine réunion à planifier au 1^{er} trimestre 2027

- Test de l'ensemble des engagements sur une sélection de sites pilotes : 1 à 2 par département
- Test de l'engagement relatif à l'accompagnement personnalisé par les gardiens sur un périmètre élargi

GROUPES DE TRAVAIL 2026

Commission qualité de service « Charges »

Déploiement de la nouvelle version du décompte annuel de régularisation

- Cadrage de la nouvelle version en cours par la Direction des systèmes d'information et organisation (DSIO)
 - ◆ Information des filiales 3F
 - ◆ Consultation des représentants de locataires et si besoin du Panel locataires 3F

Charges parkings

- Proposition de programmer une Commission qualité de service dédiée à la suite des demandes de l'UNLI et de la CLCV

Contrôle des charges et échanges entre représentants des locataires/bailleur

- Proposition de poursuivre les échanges en Commission qualité de service dans la continuité de la mise à jour du dossier de contrôle des charges à la suite de la demande de l'AFOC



ÉCHANGES

Immobilière 3F : Leila Sekkaki fait un point sur la Charte Réhabilitation présentée au CSE du 27 janvier. Elle indique que le dispositif a été globalement bien accueilli par les organisations syndicales, notamment la proposition de communication du numéro de téléphone des gardiens lors des réhabilitations. Une organisation syndicale s'y est toutefois opposée, mais elle rappelle que cette demande émane des représentants des locataires et doit être prise en compte. Elle précise que la charte aura des impacts sur la formation des gardiens, la désignation de référents par opération et s'inscrit dans un dispositif global déjà préparé. Des ajustements restent à finaliser, en particulier sur certains sites et une réunion est prévue pour arrêter la liste définitive des résidences concernées. Elle insiste enfin sur l'importance d'un déploiement progressif impliquant les agences et les équipes de terrain et indique que le retour d'expérience de la Charte Réhabilitation est envisagé début 2027 compte tenu du calendrier chargé.

CLCV : Monsieur Sol demande à recevoir la liste des résidences concernées par l'expérimentation ainsi que les dates des réunions d'information destinées aux locataires, afin que les représentants puissent y participer, comme cela avait été convenu.

Immobilière 3F : Clément Allègre confirme que la liste sera transmise. Il précise toutefois que les invitations seront gérées par les agences, ce qui nécessite un travail préalable pour s'assurer qu'elles n'oublient pas d'inclure les représentants des locataires. Il avertit également que certains programmes déjà engagés ou proches de la phase conception ne feront pas l'objet d'une invitation, afin d'éviter toute déception.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki aborde ensuite la nouvelle version du décompte annuel de charges. Elle annonce que l'intégralité du système, incluant la mise à jour dans la base et la mise à disposition pour les locataires, sera opérationnelle début 2027.

CLCV : Madame Grille demande si les charges de l'année 2025 seront intégrées à ce dispositif.

Immobilière 3F : Lotfi Zouaoui explique que l'outil Ulis doit être modifié par l'éditeur Sopra et que la DSIO a demandé un retour pour avril 2026 afin de mesurer les impacts techniques. Par prudence, le calendrier reste fixé à début 2027.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki propose qu'un point d'étape soit tenu en mai 2026.



ÉCHANGES

Immobilière 3F : Leila Sekkaki annonce également qu'une Commission qualité de service consacrée aux charges parking sera organisée début septembre 2026. Les associations de locataires sont invitées à transmettre la liste des programmes qu'elles souhaitent y voir examinés.

AFOC : Madame Blary explique avoir rencontré des difficultés pour obtenir les documents nécessaires au contrôle des charges auprès d'Immobilière 3F. N'ayant reçu qu'une partie des pièces, elle a dû saisir par courrier le directeur départemental de Paris.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki indique que ce dossier sera examiné.

CLCV : Monsieur Sol estime qu'il est nécessaire de clarifier les documents remis aux représentants pour les contrôles de charges, en particulier le CCTP et le CCAP, ce dernier étant le seul document à mentionner les évolutions tarifaires.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki rappelle que ce sujet a déjà été discuté lors d'un précédent CRCL : le CCTP sera bien communiqué, mais pas le CCAP.



LE CALENDRIER

Accord robinetterie

Prochaine réunion : **mai 2026**

Sortie des contrats câble pour le patrimoine ex-Erigère

Prochaine réunion : **4 juin 2026**

Retour d'expérience sur le déploiement test de la Charte réhabilitation

Prochaine réunion à planifier au **4^e trimestre 2026**

Commission qualité de service « Charges »

Déploiement de la nouvelle version du décompte annuel de régularisation : **Point d'étape à prévoir mai 2026**

Charges parkings : **Septembre 2026**

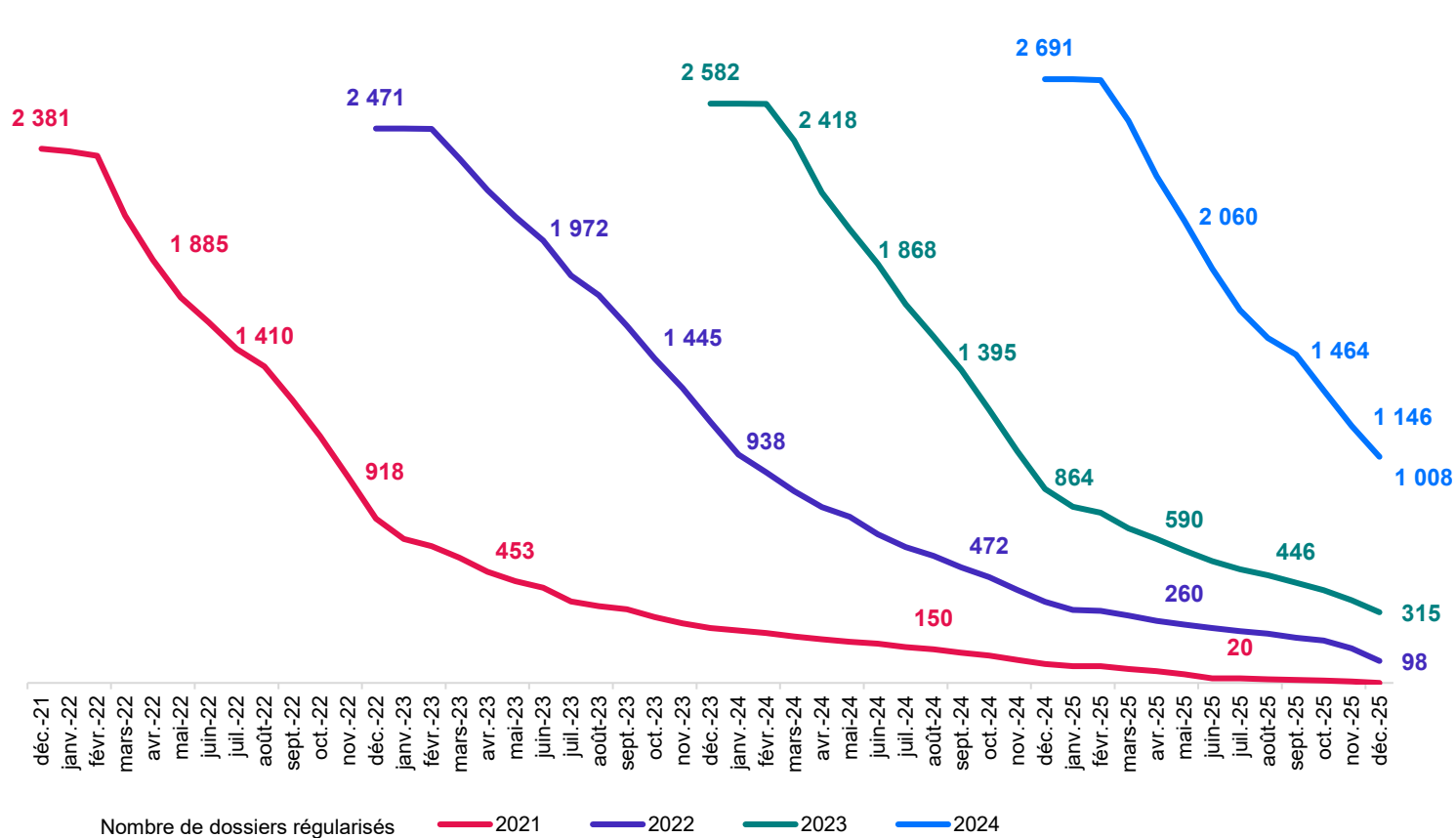


QUESTIONS DIVERSES

QUESTIONS DIVERSES

CLCV : quelles sont les raisons de certaines régularisations tardives ?

Avancement des dossiers de régularisations des charges (hors ex-locataires Erigère)



Facteurs explicatifs

- 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



Actualisation des provisions de charges des ex-locataires Erigère

- Point d'information Immobilière 3F

QUESTIONS DIVERSES

CLCV : je souhaiterais que nous parlions du traitement des charges des logements vacants

Pour rappel : règle de calcul 3F validée par les Directions juridiques du Groupe et de l'USH (CRCL du 6 juin 2024)

Seulement 4 dépenses récupérables sont réparties sur les logements occupés :

- ◆ l'électricité des services généraux
- ◆ l'électricité des ascenseurs
- ◆ la fourniture d'eau froide
- ◆ la fourniture d'eau chaude

Ce choix de répartition se justifie par le fait qu'il n'y a pas de consommation d'électricité ou d'eau pour les logements vacants.

Il n'y a donc pas de calcul de quote-part pour les logements vacants et les bases de répartition varient donc d'une période de régularisation à l'autre.

→ Au-delà de cette règle, la CLCV est amenée à préciser ses attentes sur la question des logements vacants pour que, le cas échéant, un point soit programmé en Commission qualité de service



MERCI

