



COMPTE-RENDU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 21 juillet 2026



Groupe ActionLogement



ORDRE DU JOUR

1

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION
DE L'EXPLOITATION

2

PLAN D' ACTIONS ISSU DU BAROMÈTRE
DE SATISFACTION

3

QUESTIONS DIVERSES



PRÉSENTATION DE LA DIRECTION DE L'EXPLOITATION

3F DIRECTION DE L'IMMOBILIER DURABLE



DIRECTEUR DE L'IMMOBILIER DURABLE
Frédéric MIRA

Assistante de direction
Véronique SEYERT

**NUMÉRIISATION ET FIABILISATION
DE LA DATA PATRIMONIALE**
Christophe LHEUREUX

**CONNAISSANCE SOLUTIONS
NUMÉRIQUES PATRIMONIALES**
Nicolas PAYET

PILOTAGE ET MÉTHODES GROUPE
Elodie THIBAUT

**DIRECTEUR DE
L'EXPLOITATION**
David MEGRIER

PÔLE EXPLOITATION
NUMÉRIISATION ET
FIABILISATION

PÔLE BIM
MAÎTRISE D'OUVRAGE

PÔLE SOLUTIONS
NUMÉRIQUES

PÔLE TRANSVERSALITÉ

PÔLE COMPTABILITÉ

PÔLE ADAPTATION
ET RESSOURCES

PÔLE CONTRÔLE
DE GESTION

PERFORMANCE DES ÉQUIPEMENTS
Antoine SAILLARD
Assistante de service
Anne-Sophie DA SILVA

ENTRETIEN ET SERVICES
Philippe BUR

PROGRAMMATION ET INVESTISSEMENTS
Pierre GIOVANETTI / Charlotte
LEFAUCHEUR
Assistante de service
Karine BUIS

**PÔLE
EXPLOITATION**
David MEGRIER

PÔLE ÉNERGIE ET FLUIDES

PÔLE ÉQUIPEMENTS
ET DIAGNOSTICS

PÔLE MARCHÉS

PÔLE ESPACES EXTÉRIEURS
ET BIODIVERSITÉ

PÔLES RÉHABILITATION

2 SERVICES CENTRAUX SUR L'ENTRETIEN



Service Entretien et Services (E&S)

Pôle Marchés

1 Responsable de Pôle
4 Responsables de Marché
2 Assistantes techniques

Pôle Espaces extérieurs & Biodiversité

1 Responsable de Pôle
1 Chef de projet technique
1 Chargée de Mission
1 Assistante technique

Service Performance des Equipements (PdE)

Pôle Energie & Fluides

1 Responsable de Pôle
1 Adjoint Responsable de Pôle
7 Chefs de projet technique
7 Assistantes techniques
1 Alternante

Pôle Equipements & Diagnostics

1 Responsable de Pôle
1 Adjoint Responsable de Pôle
5 Chefs de projet technique
5 Assistantes techniques
1 Alternant

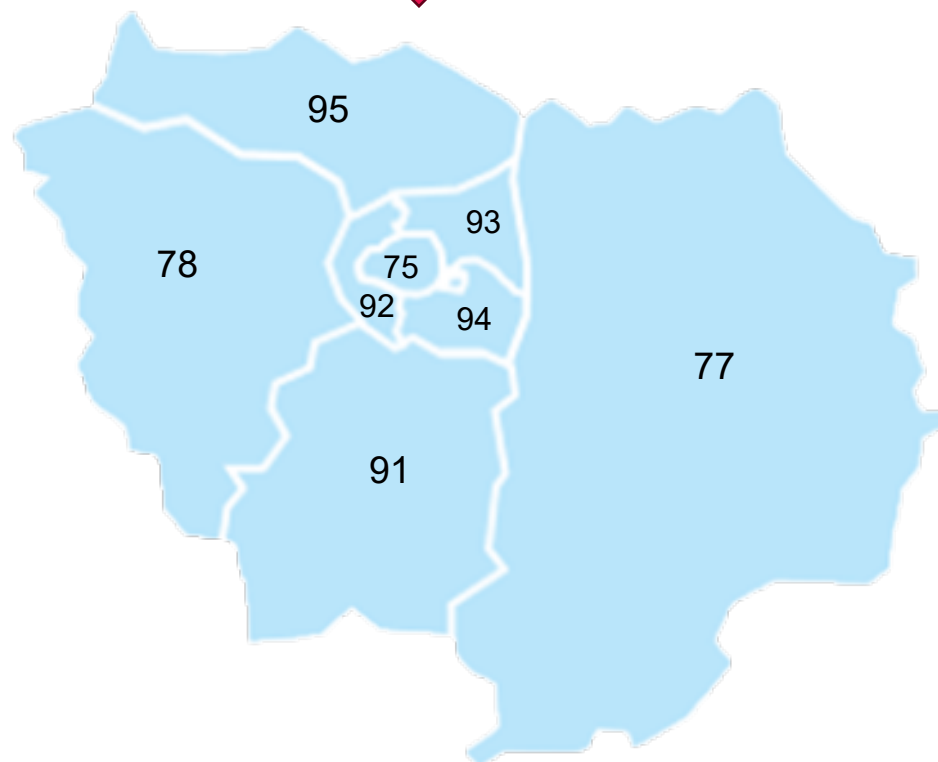
Une sectorisation départementale au service de la proximité
sur le chauffage/ECS, les ascenseurs et les fermetures
automatiques



UN NOUVEAU METIER CHEZ 3F

6
RESPONSABLES
D'EXPLOITATION

Une sectorisation au plus
près des territoires avec 1
Responsable d' Exploitation
en charge d'1 ou de 2
départements



ORGANISATION SUR L'ENTRETIEN MAINTENANCE

QUELS SONT LES CONTRATS ?

Nom du contrat	Principale prestation	Nb de lots	Prestataire
Chauffage collectif	Entretien chauffage collectif / ECS & VMC	21	CRAM, ENGIE SOLUTIONS, DALKIA, IDEX
Chauffage Individuel	Entretien chauffage individuel / ECS & VMC	12	PROXISERVE, CONFOGAZ, CHARDIN, COGEMUST
Ascenseurs	Entretien	3	OTIS, KONE
Téléalarme & Télésurveillance Ascenseur	Entretien	1	GETRALINE
Porte de parking	Entretien	8	ACE, KDB
Comptage eau	Entretien, Location & Relève	8	PROXISERVE, TECHEM, ISTA – CIS, OCEA
Sécurité incendie	Entretien	9	SAVPRO, EUROFEU, BSI, SIRIS PROTECTION
Individualisation des Frais de Chauffage	Location, Entretien & Relève	2	ISTA – CIS, PROXISERVE

QUELS SONT LES CONTRATS ?

Nom du contrat	Principale prestation	Nb de lots	Prestataire
Assainissement	Forfait d'entretien et interventions sur BdC (dégorgements, pompages...)	9	SAPIAN, CIG, SANET
Entretien des toitures terrasses	Visites d'entretien préventif (Forfaitaire), travaux de réparation sur Bdc	8	SOPREMA, GEC IDF
Travaux de réfection en toitures terrasses	Gros travaux de remplacement des étanchéités	1	ALPHA SERVICES, SOPREMA, GEC IDF, MEDERREG, ETI
EM / OM	Entretien ménager, sortie OM, remplacement gardiens...	24	CIEL BLEU, SENI, ATALIAN, NOVASOL, SGNE, ANER
3D	Désinsectisation, dératisation, désinfection	9	INS, SAPIAN, CHRISTAL
Multitechnique	Contrats Robinetterie, Confort, Coup de Pouce Sénior et interventions en PC en plomberie, électricité et menuiserie	16	PROXISERVE, BEDIER, UNICIA, MUST, OUVRARD SAS, SOTRELEC, SACOFA, IDEX ENERGIES, REOLIAN MULTITEC
Entretien courant électricité	Prestations sur bons de commande en PC et PP	12	OUVRARD, PERRIN, BEDIER
Entretien courant plomberie	Prestations sur bons de commande en PC et PP	16	ACORUS, BEDIER, UTB, AQUADIM, JMG
Punaises de lit	Traitement des punaises de lit	11	SENI, INS, SAPIAN
REL	Travaux tous cops d'état de remise en état des logements à la relocation.	26	ACORUS, FPRS, LSRP, EGRPB BATIMENT, SMRD-BAT 92, ANER, BERRI
Désamiantage SS3	Travaux de désamiantage dans les logements avant travaux REL.	9	PREMYS, SET ENVIRONNEMENT
Normes de propreté	Nettoyage et remplacement à neuf de petits équipements après REL	11	SENI, MR SERVICES, ANER, ATALIAN PROPRETE

QUELS SONT LES CONTRATS ?

Nom du contrat	Principale prestation	Nb de lots	Prestataire
Travaux PMR	Adaptation PMR dans les logements (notamment salles d'eau, sanitaires)	8	AQUADIM, ACORUS, EGRPB BATIMENT
Entretien courant et rénovation des VRD	Marché à BdC : réfection des enrobés, bordures, regards, canalisation...	1	COLAS IDF Normandie
Accord-cadre Ravalement	Travaux de ravalement	1	LUSO DECOR, SPEBI, EMERAUDE SAS, EMMER, FPRS, SOCATEB ET CIE,
Accord-cadre Gros Entretien Peinture en PC	Travaux de peinture sur l'ensemble des PC d'un immeuble	1	PEINTISOL, P.R.S, ALLIANCE BTP, SPEBI, LUSO DECOR,
Accord-cadre de maîtrise d'œuvre	Architectes pour réalisation des travaux de Gros Entretien	4	A3M, HB ARCHITECTES ASSOCIES, LC ARCHITECTURES, B.G.H, ACUA...
Gestion Ecologique des Espaces Extérieurs	Tontes, tailles, replantation d'arbres...	27	PINSON PAYSAGE, ID VERDE, ALTA SPACE, HAM VERT, S.M.D.A...
Entretien, maintenance des aires de jeux	Travaux d'entretien et contrôles des aires de jeux	3	TECNILUD
Gestion du patrimoine arboré	Travaux d'abattage, d'élagage et d'essouchage	8	SOINS MODERNES DES ARBRES, FORET DE L'ILE-DE-FRANCE, SAMU



Locataires



6 Responsables d'exploitation en IdF

Les Rex assurent :

- ⇒ Le déploiement des contrats
- ⇒ Leur suivi contractuel et le pilotage des contrôles des prestations
- ⇒ Le suivi des contrôles réglementaires, appuyés par les experts du siège
- ⇒ Assurent le suivi des comités avec les fournisseurs



Services PdE et E&S

- ⇒ Appui technique et contractuel
- ⇒ Cellule facturation pour le contrôle des factures de chauffage collectif

DES ASSISTANTS À MAÎTRISE D'OUVRAGE SPÉCIALISÉS...

AMO
Chauffage
Collectif
EGIS CONSEIL
MANERGY

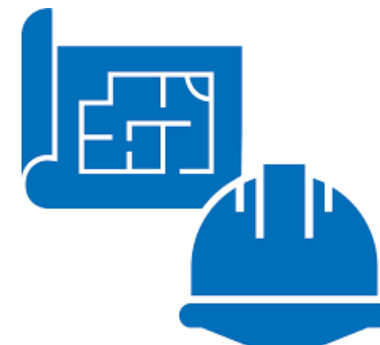
AMO
Chauffage
Individuel
IE CONSEIL
MANERGY

AMO
Ascenseur
CASTE ING

AMO
Aires de jeux
PASSPORT

Entretien
toitures
terrasses
AKILA
INGENIERIE

AMO Contrôle
de prestations
en Voirie et
Réseaux
Divers
CECOTECH





LE NUMÉRIQUE POUR RENFORCER LE SUIVI DES FOURNISSEURS

Plateforme 3F INTENT



- Suivi des interventions préventives et de dépannages
- Statistiques de taux de couverture et délais moyens

STONAL



- Accès partagé aux plans et aux diagnostics techniques
- Tableaux de bords et comparaison du patrimoine

ULIS VTC (Visite Technique de Conformité)



- Contrôle des prestataires d'entretien ménager
- Contrôle visuel des aires de jeux

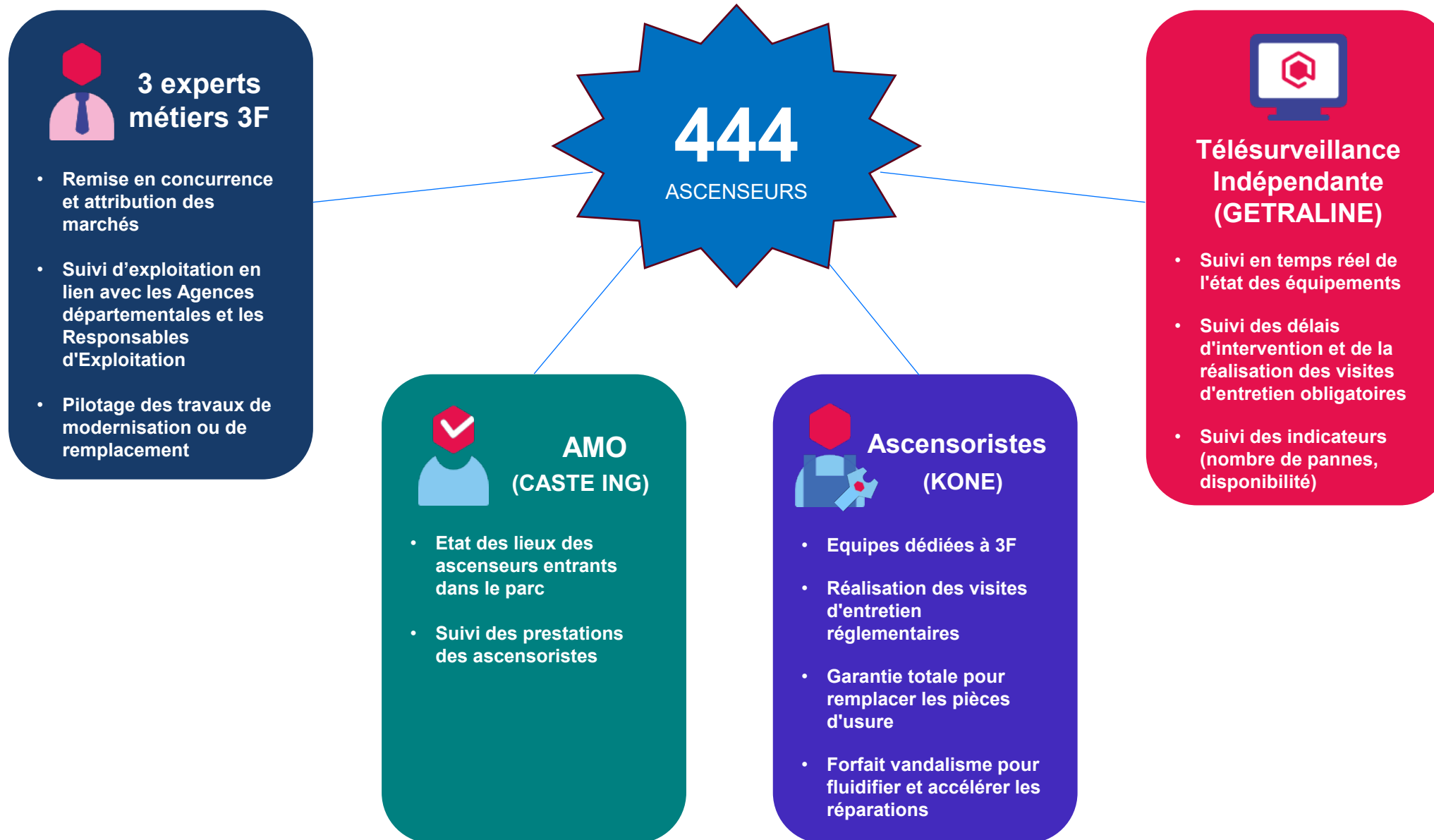
Télesurveillance GETRALINE



- Suivi en temps réel des pannes sur les 4 000 ascenseurs, acquittement du passage techniciens
- Supervision de 160 chaufferies collectives et de 1 200 caissons de ventilation



POINT D'ÉTAPE SUR LA POLITIQUE ASCENSEURS



7

Nb moyen à
ne pas
dépasser
(contractuel)

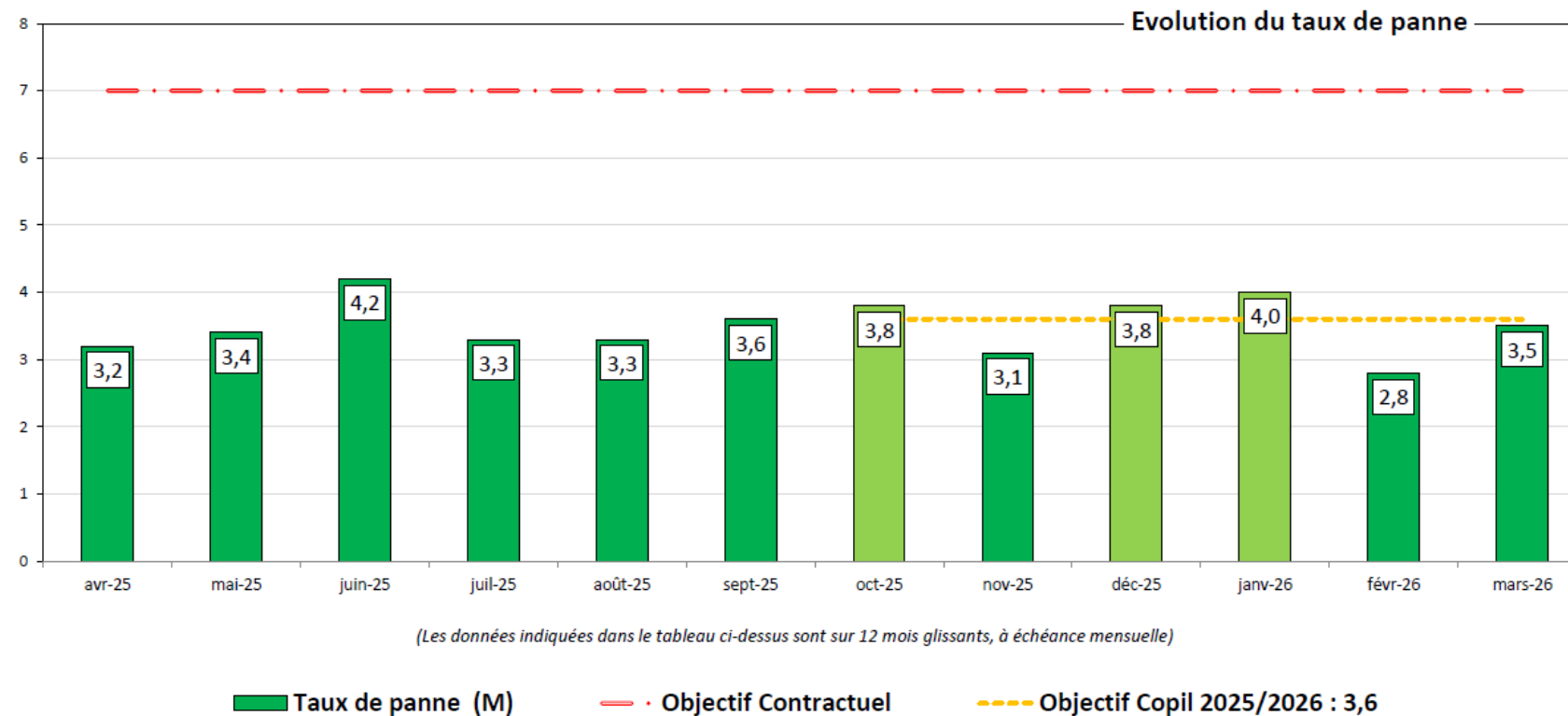
Nb moyen sur
les 4 dernières
années IDF

5,8

3,8

Nb moyen
pour l'année
2025 - 91

Le taux de panne est calculé sur getranet en fonction du nombre d'ascenseurs/parc de l'époque. Les pannes « alimentation générale » n'ont pas été prises en compte.



98,9%

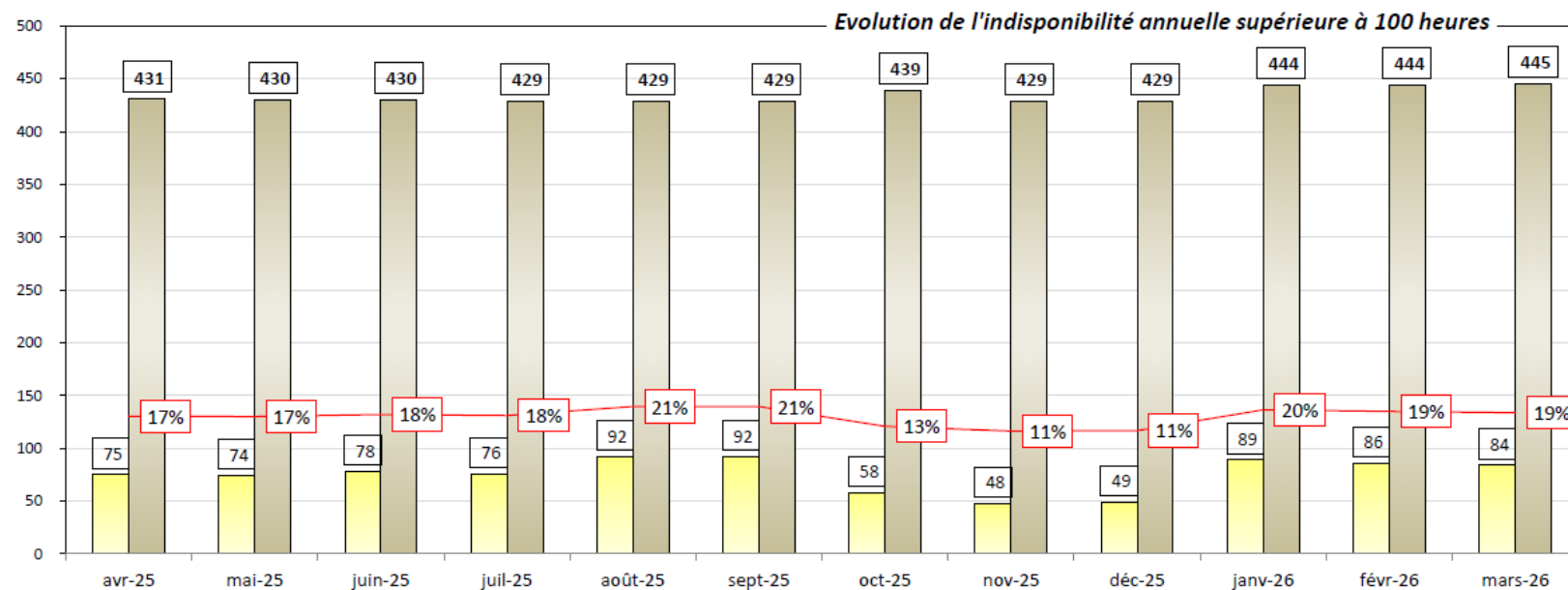
Taux moyen de
disponibilité
contractuel
(= 100 h
d'immobilisation
par an)

91 - Taux
moyen de
disponibilité
pour l'année
2025

99%

L'objectif contractuel a été fixé à 100 heures maximum d'indisponibilité par ascenseur et par an.

Information : Les pannes « alimentation générale » n'ont pas été prises en compte.





Comparaison des indicateurs 2025

PARC EXISTANT

Nb moyen
de pannes
2025

5,5

Taux moyen
de disponibilité
2025

98,5%

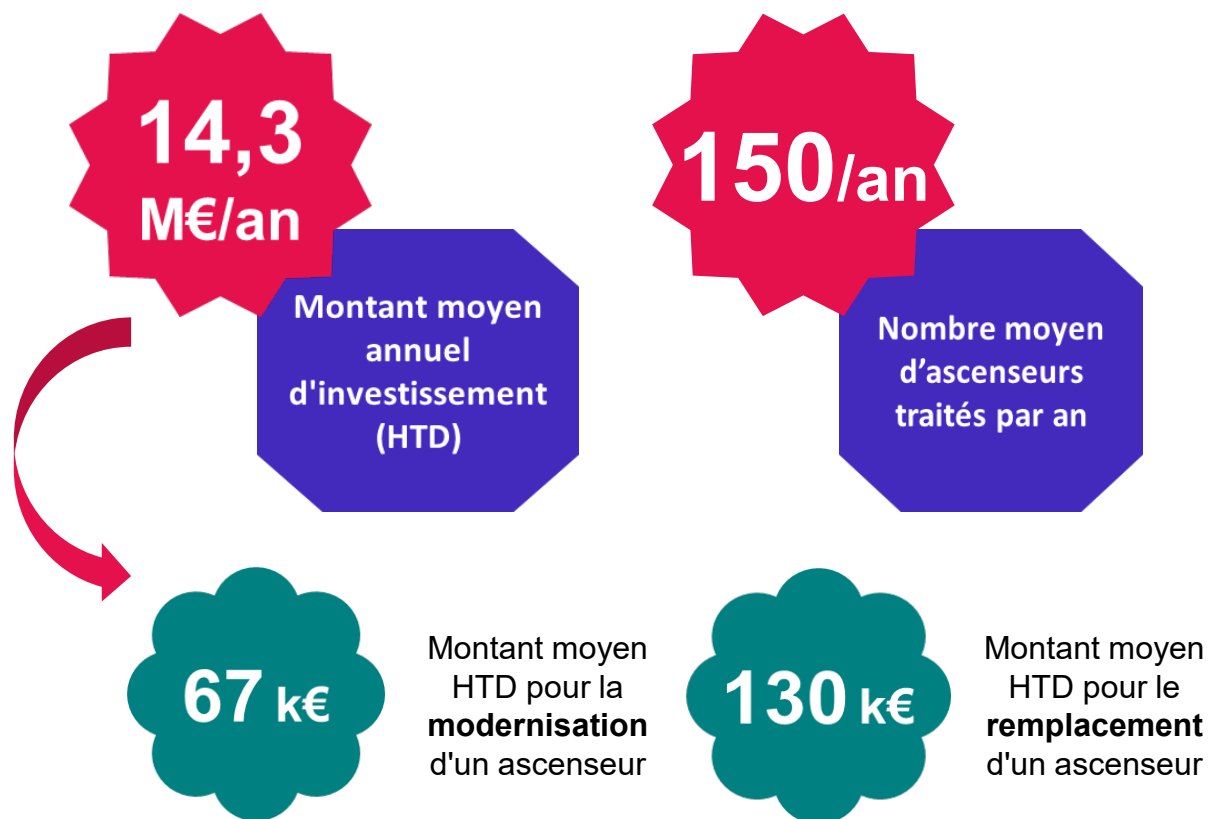
PARC NEUF (< 2 ans)

3,2

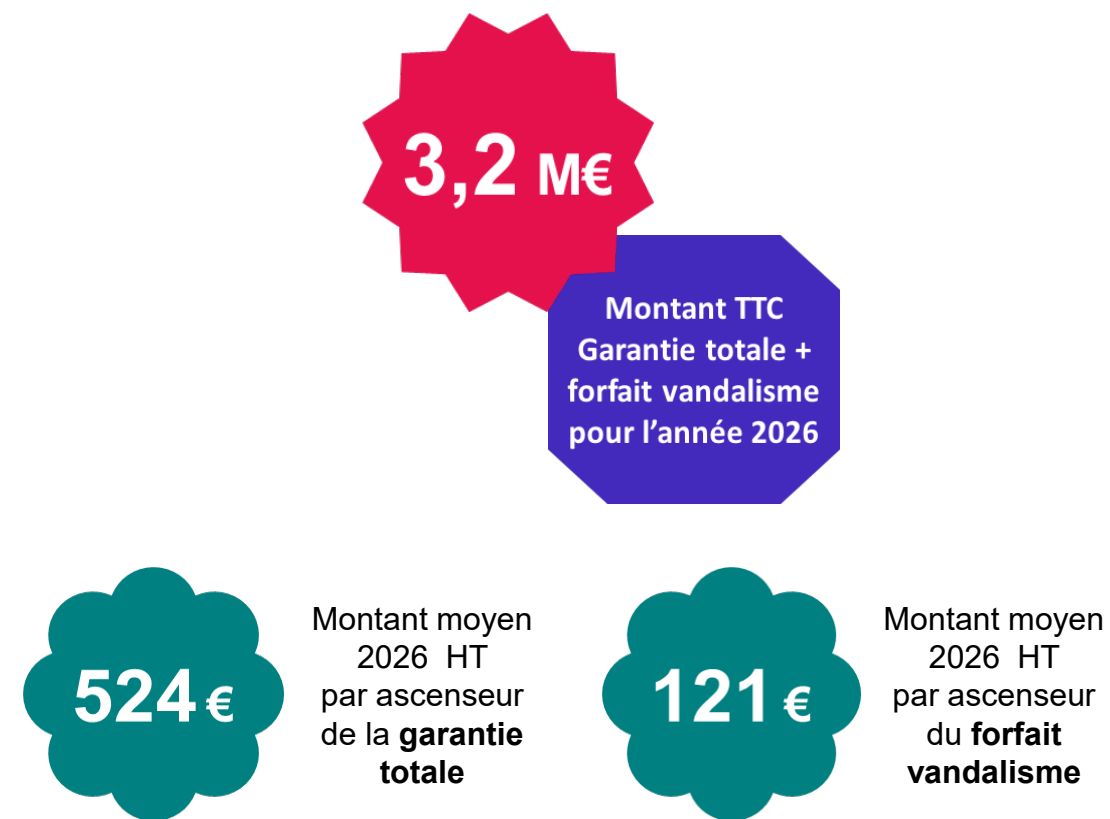
99,0%



Travaux d'investissement pour la période 2019/2025

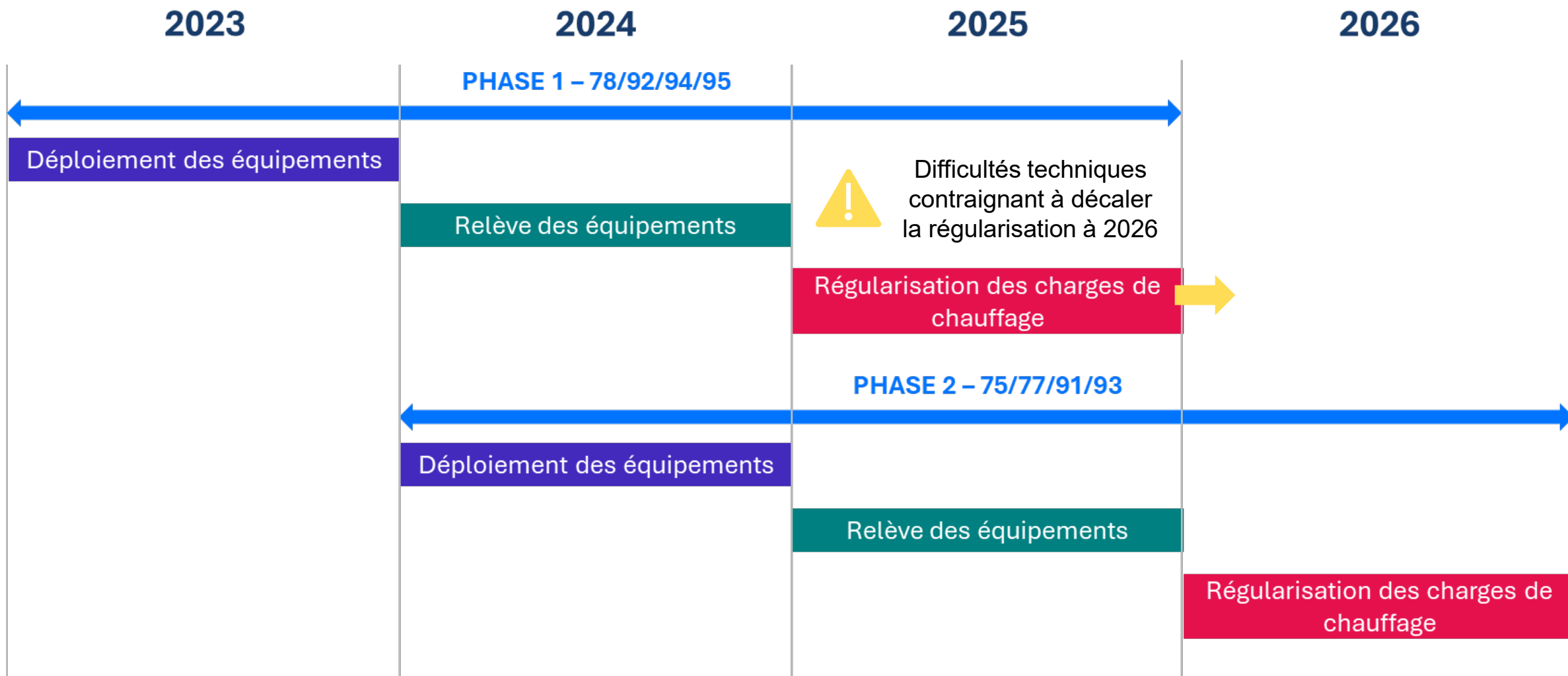


Garantie totale et forfait vandalisme 2026 (charges non récupérables)



POINT D'ÉTAPE SUR L'INDIVIDUALISATION DES FRAIS DE CHAUFFAGE (IFC)

RAPPEL DU CALENDRIER INITIAL



1^{er} trimestre 2026



Tests d'intégration de la relève 2025
sur la phase 1



Echanges avec les prestataires

Avril/Mai 2026

Nouveaux tests d'intégration avec des fichiers
corrigés

- Si tests d'intégration de la relève concluants, tests de régularisation à blanc sur un échantillon de résidences
- Si tests de régularisation concluants, information des locataires concernés avant régularisation en 2026 des charges 2025

Rappel : Répartition 50% aux tantièmes / 50% consommations du logement

POINT D'ÉTAPE SUR LE REMPLACEMENT DES DÉTECTEURS AUTONOMES AVERTISSEURS DE FUMÉE (DAAF)

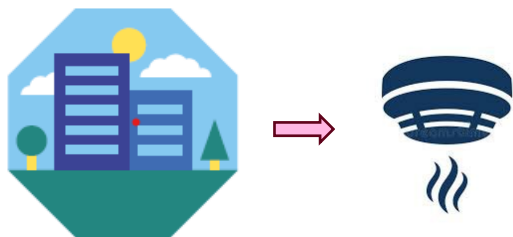
LÉGISLATION RELATIVE AUX DAAF

Avant le 8 mars 2015

Obligation d'équiper chaque logement
d'au moins un DAAF

A partir du 8 mars 2015

Obligation d'installation par le propriétaire. Dans
les faits, cette obligation est satisfaite par la
fourniture de l'équipement à l'occupant en
échange d'un quitus



Il appartient au
propriétaire de
fournir le DAAF et
à l'occupant d'en
assurer
l'entretien et
l'éventuel
remplacement

Le propriétaire
doit également
s'assurer du bon
fonctionnement
du détecteur
lors de
l'établissement
de l'état des lieux.



POLITIQUE DE REMPLACEMENT DES DAAF



Les titulaires des contrats **Confort** ou **Coup de pouce Sénior** du marché Multitechnique bénéficient du contrôle du bon fonctionnement du DAAF et de leur remplacement si l'équipement est défectueux.

Pour les locataires non titulaires des contrats **Confort** ou **Coup de pouce Sénior** du marché **Multitechnique**

Dans son prochain marché d'Entretien courant électricité (à compter de janvier 2027), I3F prévoit d'inclure le remplacement des DAAF. Pour le locataire qui en fera la demande, I3F demandera au prestataire d'assurer le remplacement et refacturera la dépense au locataire.



Cas de la remise en location de logements

Le marché REL actuel prévoit le contrôle des DAAF avec la vérification de leur bon fonctionnement. Le DAAF est remplacé s'il est défectueux. Cette disposition évoluera lors du renouvellement du marché, avec l'intégration du **remplacement systématique des DAAF** lors des travaux de REL.



PLAN D' ACTIONS ISSU DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION DIRECTIONS TERRITORIALES DE L'ESSONNE AGENCE NORD & SUD



Critères les mieux perçus

Les échanges en général : proximité (83,5%) et téléphone (83,1%)

Le quartier et la résidence : qualité des espaces extérieurs (78,3%), qualité de vie du quartier (75,4%), sécurité et tranquillité de la résidence (70,8%)

Le logement : caractéristiques générales du logement (78,6%), état général du logement (71,3%)



Critères les moins bien perçus

La gestion des demandes : traitement des demandes techniques (50,6%), traitement des demandes administratives (61%), échanges avec l'agence (75%)

La résidence : propreté des parties communes (64,4%), fonctionnement des équipements des parties communes (72,5%)

En synthèse : une satisfaction globale supérieure à 76%

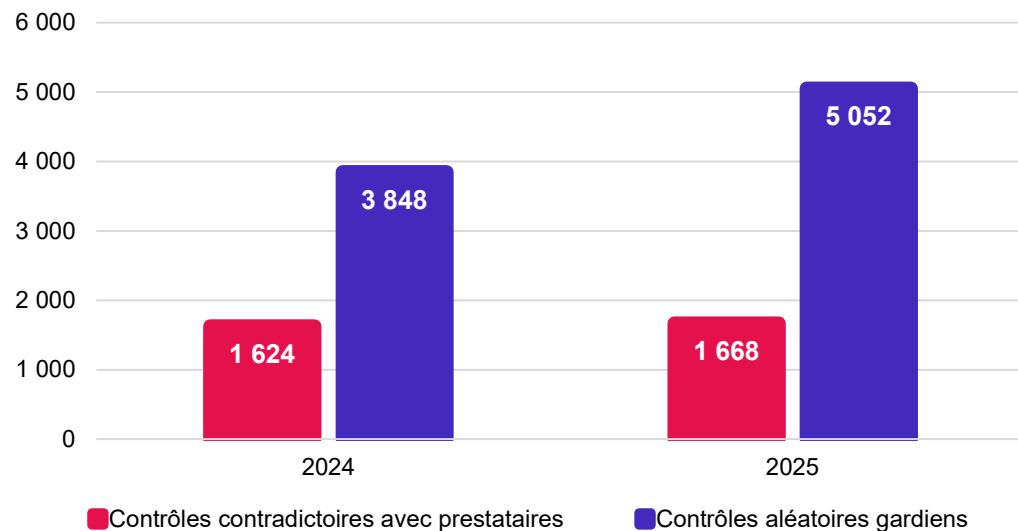
Chantier en cours Cadre de vie



Focus

Contrôles entretien ménager 2024 et 2025

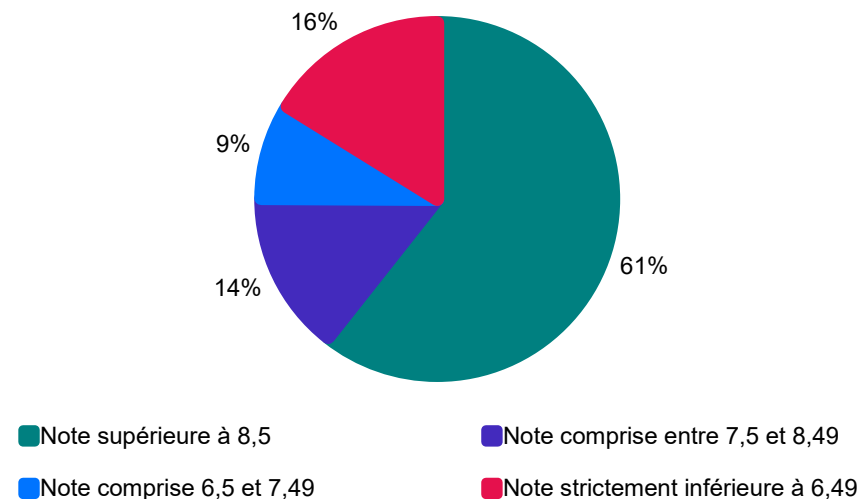
Nombre de contrôles entretien ménager
réalisés pour Immobilière 3F



**Montée en charge progressive du nombre de contrôles
entretien ménager**

5 472 contrôles réalisés en 2024
6 720 contrôles réalisés en 2025 (+22,8%)

Répartition des notes des 1 668 contrôles contradictoires
réalisés en 2025



Note moyenne de 8,1 pour note minimale attendue de 8,5

Note sur 10 obtenue sur l'ensemble des adresses contrôlées d'un ESI
7 Prestataires du contrat d'entretien ménager



ACTIONS À MENER EN 2026

Plan d'actions

Cadre de vie

Organiser des actions ciblées pour aider et appuyer la proximité à améliorer la qualité de l'entretien ménager

**Renforcer les contrôles sur les prestataires effectuant l'entretien ménager
(objectif de taux de réalisation 2026 : 90%)**

Inviter les représentants de locataires lors de ces contrôles contradictoires avec nos prestataires

Plan d'actions

Traitement de la demande

Renforcer le suivi des prestataires sur les territoires avec un accompagnement des Responsables d'exploitation



QUESTIONS DIVERSES

AMICALES**PRÉSENTS**

MADAME NGO NKENG – CLCV

MADAME MBOKOLO PEMBA – INVITÉE CLCV

MADAME SECONATO – CLCV

ABSENTS EXCUSES

MADAME GRILLE

MADAME GAREAU

I3F**PRESENTS**

PAUL LESTELLE - DIRECTEUR DT NORD

TONI GONÇALVES - DIRECTEUR DT SUD

ALI MAJIDI - RESPONSABLE HABITAT & COMMERCIAL

NAIMA BEZZAT - RESPONSABLE HABITAT&COMMERCIALE

AURÉLIE GUICHARD - RESPONSABLE HABITAT & COMMERCIALE

SANDRINE MERIGAUD - ASSISTANTE DE DIRECTION DT SUD

ALISON PATRY - RESPONSABLE HABITAT & COMMERCIALE

RICHARD BEAUDET - RESPONSABLE HABITAT & COMMERCIAL

GAELE TERLICOQ - RESPONSABLE HABITAT & COMMERCIALE

• Madame Fidèle NGO NKENG MATIP

- Dès lors qu'un parking dispose d'un compteur électrique dédié (type Linky), Immobilière 3F s'engage-t-elle à créer systématiquement une ligne de charge spécifique et visible nommée "**Électricité Parking**", et à présenter aux amicales un modèle de grille de répartition type prouvant de manière transparente que ce poste est imputé *uniquement* aux locataires d'un emplacement, et que la quote-part des locataires sans parking est bien égale à zéro ?
- La régularisation de charges spécifique aux parkings n'est pas toujours possible notamment car le compteur électrique qui alimente le parking alimente souvent d'autres parties communes sur la résidence. Il est également souvent constaté la présence de caves, locaux OM, locaux vélos, etc. dans les parkings accessibles à tous les locataires qui empêchent la régularisation de charges spécifiques aux parkings. Une réflexion est en cours pour réaliser des régularisations de charges spécifiques aux parkings quand cela est possible.
- Nous souhaitons la révision des prix de parkings à la baisse et surtout dans les quartiers politique de la ville, et une remise pour les parkings non sécuriser...
- Actuellement aucune baisse tarifaire n'est envisagée pour les parkings en zone QPV. Nous réalisons parfois des baisses tarifaires quand le taux de vacance du parking est élevé et que son prix n'est pas adapté par rapport au marché. Notre partenaire Yespark est consulté pour avoir une connaissance du prix du marché.

- Madame Fidèle NGO NKENG MATIP
- Nous souhaitons avoir un tableau d'échanges de logements entre les locataires par ville en Essonne.
- Pour des raisons de confidentialité sur les données personnelles, cela n'est pas possible. Les locataires qui souhaitent bénéficier d'un échange de logements doivent passer par la bourse d'échanges 3F et/ou la bourse d'échanges inter-bailleurs « Echanger-Habiter »
- Les bilans de la taxe TFPB dans les quartiers politique de la ville.
- Il n'est pas prévu de transmettre les bilans aux représentants des locataires ; ils sont transmis aux villes et à l'Etat. Les bilans sont en effet transmis aux parties prenantes. Néanmoins, les représentants des locataires doivent être d'avantage associés à l'élaboration des plans d'actions TFPB et diagnostics en marchant des différentes communes.



MERCI



Groupe ActionLogement