



CONSEIL RÉGIONAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 21 mai 2026



Groupe ActionLogement



ORDRE DU JOUR

1

14H15-15H30

**PRÉSENTATION DE LA DIRECTION
DE L'EXPLOITATION**

2

15H30-16H00

**PLAN D' ACTIONS ISSU DU BAROMÈTRE
DE SATISFACTION**

3

16H00-16H30

GROUPE DE TRAVAIL 2026

4

16H30-17H

QUESTIONS DIVERSES



PRÉSENTATION DE LA DIRECTION DE L'EXPLOITATION



DIRECTION DE L'EXPLOITATION



ORGANISATION SUR L'ENTRETIEN MAINTENANCE



ASCENSEURS



INDIVIDUALISATION DES FRAIS DE CHAUFFAGE (IFC)



DAAF

1

**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

**PÔLE EXPLOITATION
NUMÉRIISATION ET
FIABILISATION**

**PÔLE BIM
MAÎTRISE D'OUVRAGE**



**CONNAISSANCE SOLUTIONS
NUMÉRIQUES PATRIMONIALES**
Nicolas PAYET

**PÔLE SOLUTIONS
NUMÉRIQUES**



PILOTAGE ET MÉTHODES GROUPE
Elodie THIBAUT

PÔLE TRANSVERSALITÉ

PÔLE COMPTABILITÉ

**PÔLE ADAPTATION
ET RESSOURCES**

**PÔLE CONTRÔLE
DE GESTION**



**DIRECTEUR DE
L'EXPLOITATION**
David MEGRIER

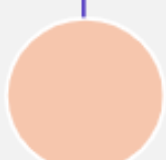


PERFORMANCE DES ÉQUIPEMENTS
Antoine SAILLARD

Assistante de service
Anne-Sophie DA SILVA

PÔLE ÉNERGIE ET FLUIDES

**PÔLE ÉQUIPEMENTS
ET DIAGNOSTICS**



ENTRETIEN ET SERVICES
Philippe BUR

PÔLE MARCHÉS

**PÔLE ESPACES EXTÉRIEURS
ET BIODIVERSITÉ**



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

PÔLES RÉHABILITATION



**PÔLE
EXPLOITATION**
David MEGRIER

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

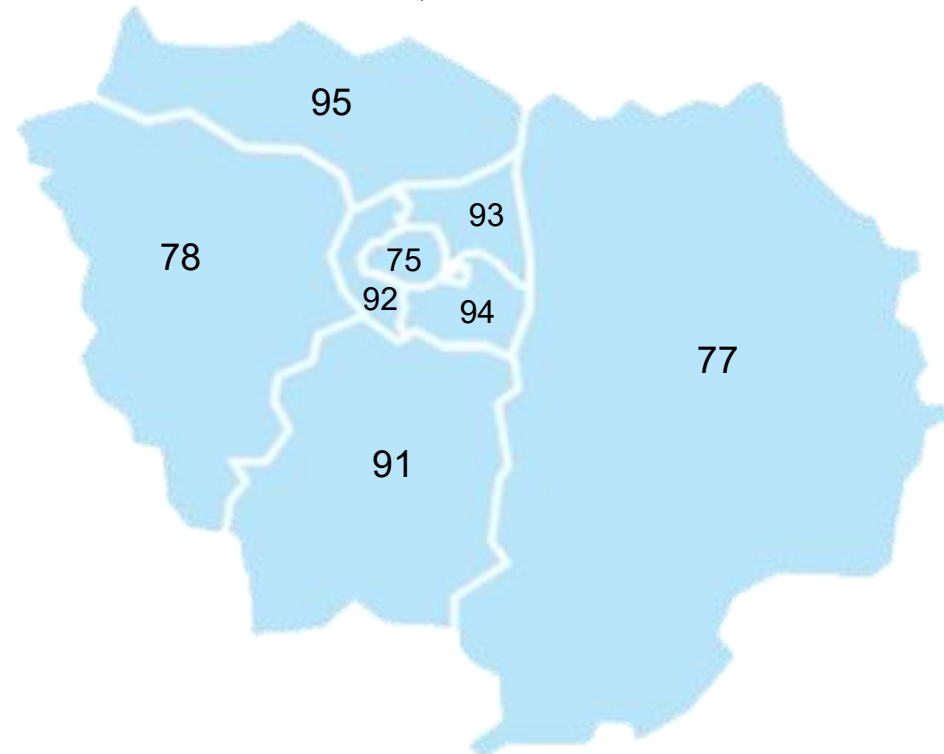
Une sectorisation départementale au service de la proximité
sur le chauffage/ECS, les ascenseurs et les fermetures
automatiques



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



2

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



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



Locataires

DES ASSISTANTS À MAÎTRISE D'OUVRAGE SPÉCIALISÉS...

AMO
Chauffage
Collectif
EGIS CONSEIL
MANERGY

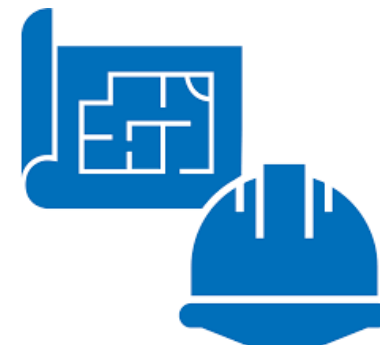
AMO
Chauffage
Individuel
IE CONSEIL
MANERGY

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



3

POINT D'ÉTAPE
SUR LA POLITIQUE
ASCENSEURS



7

Nb moyen à
ne pas
dépasser
(contractuel)

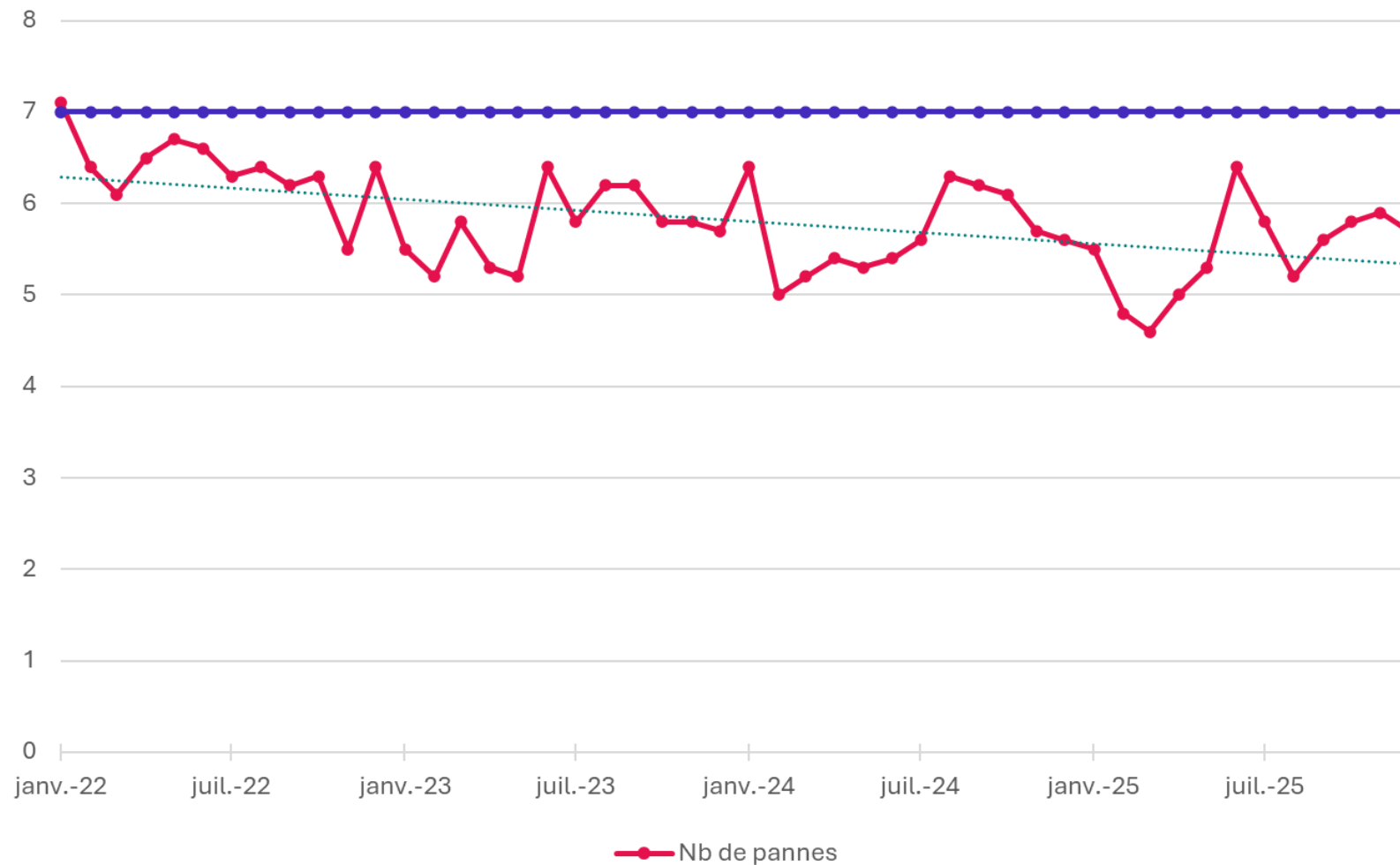
Nb moyen sur
les 4 dernières
années

5,8

5,5

Nb moyen
pour l'année
2025

Nb moyen de pannes par ascenseur (2022-2025)



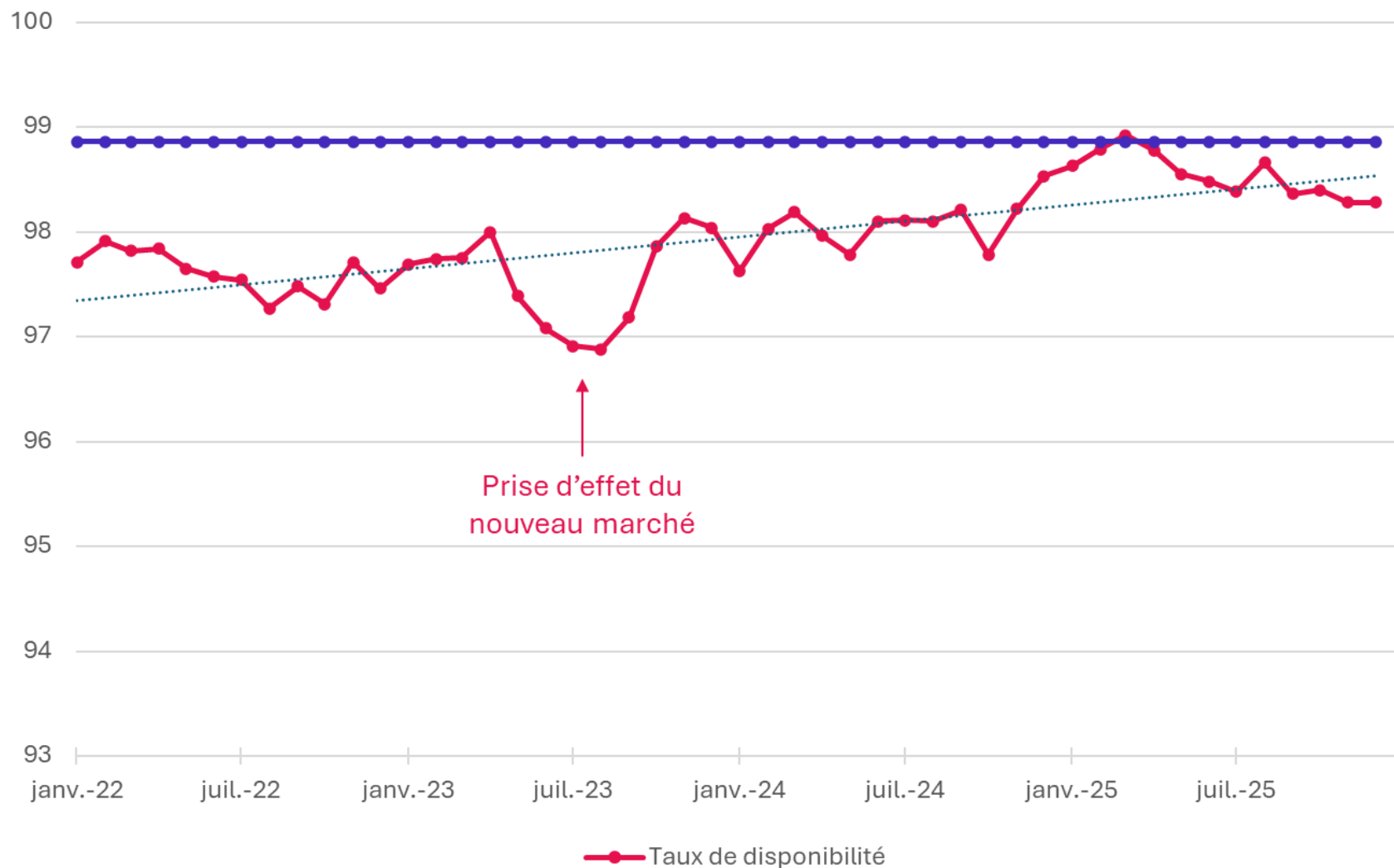
98,9%

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

Taux moyen de
disponibilité
pour l'année
2025

98,5%

Taux moyen de disponibilité par ascenseur (2022-2025)



Comparaison des indicateurs 2025

PARC EXISTANT

Nb moyen
de pannes
2025

5,5

Taux moyen
de disponibilité
2025

98,5%

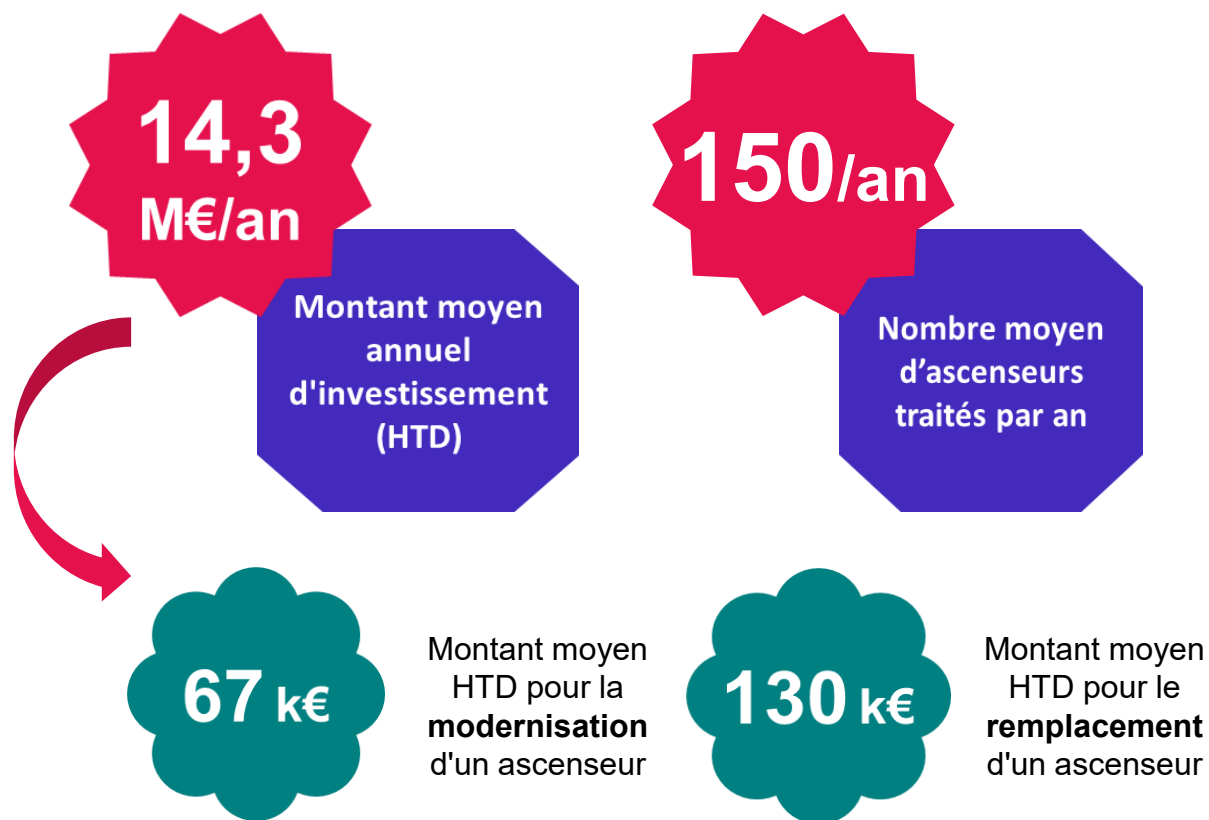
PARC NEUF (< 2 ans)

3,2

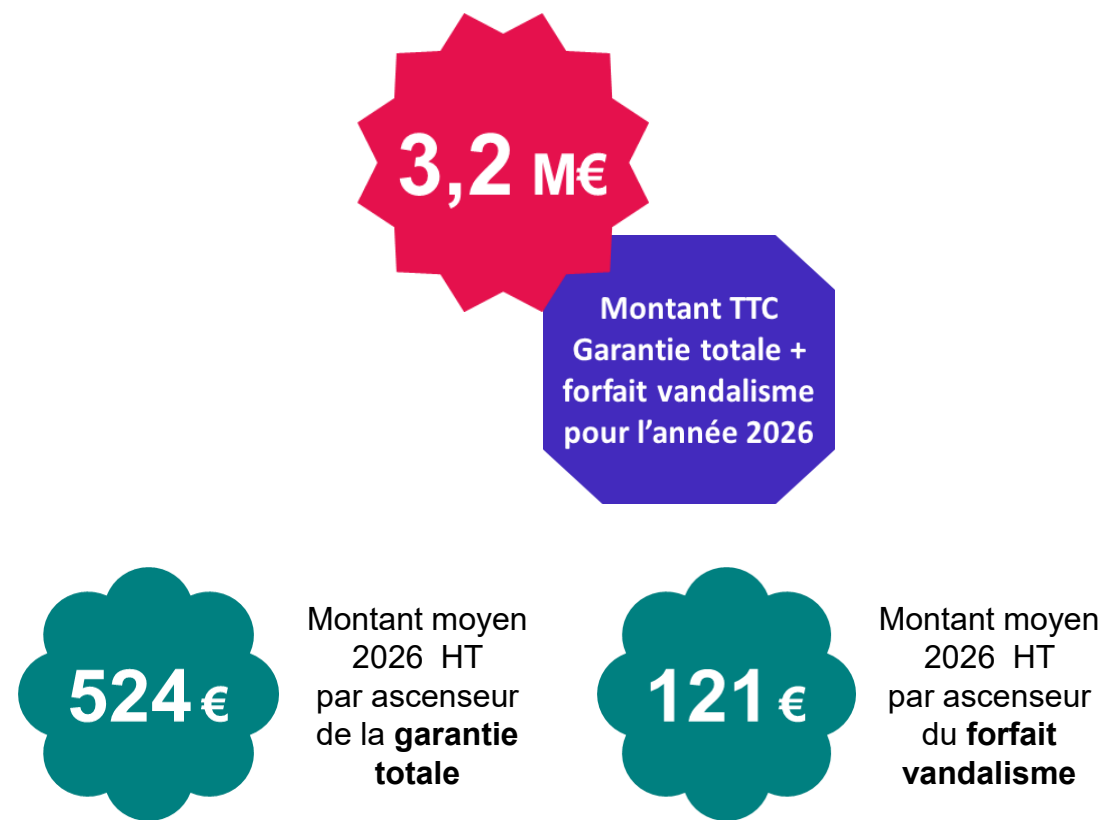
99,0%

TRAVAUX D'INVESTISSEMENT ET REPARATIONS

Travaux d'investissement pour la période 2019/2025



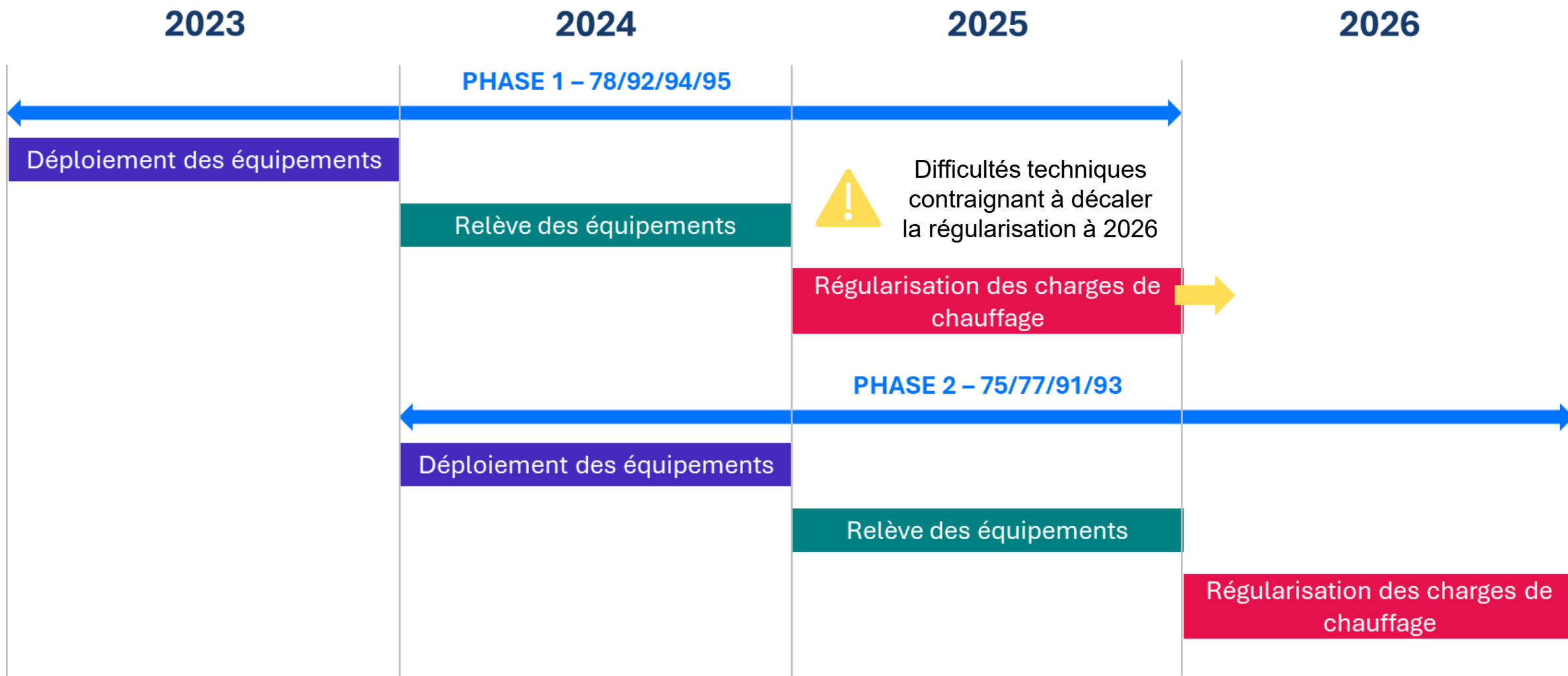
Garantie totale et forfait vandalisme 2026 (charges non récupérables)



4

**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

5

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

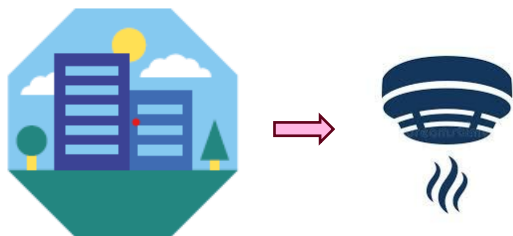
LÉGISLATION RELATIVE AUX DAAF

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.

INDECOSA-CGT : Hakim Naïli exprime son inquiétude concernant la capacité de la nouvelle organisation à améliorer le suivi des prestataires. Il cite plusieurs exemples de délais excessifs, notamment pour le remplacement de radiateurs par Proxiserve, les pannes d'ascenseurs ou les interventions sur les espaces verts. Selon lui, malgré l'implication des équipes de proximité, les locataires ne constatent pas toujours de résultats concrets et attendent avant tout davantage de réactivité de la part du bailleur.

Immobilière 3F : Thierry Sure rappelle que la nouvelle organisation n'a pas vocation à résoudre à elle seule tous les problèmes rencontrés avec les prestataires. Il explique toutefois qu'elle permet désormais à 3F de disposer d'une vision plus globale de la performance des entreprises à l'échelle du territoire et de renforcer le suivi des contrats, l'évaluation des fournisseurs et, si nécessaire, l'application de pénalités.

CNL : Delphine Padiolleau indique que, sur son patrimoine en cours de réhabilitation, les locataires rencontrent d'importantes difficultés liées au chauffage, à l'eau chaude et aux ascenseurs. Elle souligne avoir été confrontée à des informations contradictoires entre le bailleur et les prestataires, certains résidents ayant été privés de chauffage pendant plusieurs mois ou d'eau chaude durant plusieurs week-ends. Elle espère que la nouvelle organisation permettra une meilleure coordination des intervenants.

Immobilière 3F : David Mégrier présente le rôle des responsables d'exploitation, chargés du suivi des contrats, du contrôle de la qualité des prestations et de la coordination avec les équipes de proximité. Il précise qu'ils disposent d'une vision globale de la performance des prestataires et qu'ils interviennent pour détecter les dysfonctionnements récurrents, tout en travaillant en lien étroit avec les agences.

INDECOSA-CGT : Mohamed Boulkour s'interroge sur la nature des contrats conclus avec les prestataires et demande s'ils reposent sur des obligations de moyens ou de résultats. Il estime que seuls des contrats assortis d'objectifs précis et de sanctions financières significatives permettent d'obtenir des améliorations durables.

Immobilière 3F : David Mégrier répond que les marchés comportent des indicateurs de performance, des pénalités contractuelles et des clauses de réexamen permettant de mettre fin à une relation avec un prestataire insuffisamment performant. Il indique également que 3F a développé des solutions pour remplacer plus rapidement les entreprises défaillantes.

CNL : Nicole Benkirane s'interroge sur les conséquences de cette nouvelle organisation en agence et craint qu'elle ne rallonge les délais de traitement des demandes des locataires.

Immobilier 3F : David Mégrier assure que les responsables d'exploitation n'interviennent pas dans la relation client et que les interlocuteurs habituels des locataires restent les gardiens, chefs de secteur et le Service clientèle. Leur rôle est au contraire de faciliter le traitement des problématiques complexes avec les prestataires.

Immobilier 3F : Thierry Sure complète en précisant que ce nouveau dispositif n'ajoute aucune étape supplémentaire dans le traitement des demandes des locataires mais apporte un soutien technique supplémentaire aux équipes de terrain.

INDECOSA-CGT : Jean-Luc Bizeul demande quels sont les délais de traitement en cas de présence de légionelle dans les installations d'eau chaude.

Immobilier 3F : David Mégrier explique que les délais dépendent de la nature du problème mais qu'un délai de trois semaines est généralement nécessaire après traitement pour mesurer son efficacité. Il souligne également que 3F mène un suivi attentif de ces situations et programme régulièrement des travaux préventifs.

CNL : Delphine Padiolleau demande si les représentants des locataires pourront solliciter directement les responsables d'exploitation dans le cadre de la nouvelle organisation. Elle s'interroge également sur le traitement des devis transmis par les prestataires pour des travaux importants, notamment en prenant l'exemple de sa résidence confrontée à des difficultés récurrentes sur la chaufferie. Elle explique que les habitants ont le sentiment que le prestataire n'a pas suffisamment maîtrisé la reprise de l'installation et souhaite savoir si la nouvelle organisation permettra d'améliorer la coordination entre 3F et ses prestataires.

Immobilier 3F : David Mégrier précise que les responsables d'exploitation ne sont pas des interlocuteurs directs pour les locataires ou leurs représentants. Il indique que les problématiques techniques spécifiques, notamment liées au chauffage, sont suivies par des chefs de projet techniques spécialisés disposant de l'expertise nécessaire. Concernant la résidence évoquée, il explique que les difficultés rencontrées sont en partie liées à la reprise récente des installations lors de l'intégration d'Erigère. Des diagnostics ont été réalisés par les prestataires dès la prise en charge des chaufferies et plusieurs travaux correctifs ont été identifiés puis programmés afin d'améliorer durablement le fonctionnement des équipements.

INDECOSA-CGT : Hakim Naïli revient sur le suivi des interventions du prestataire Proxiserve. Il s'interroge sur la bonne transmission des signalements effectués par les locataires auprès de la gardienne et du chef de secteur jusqu'à l'agence. Par ailleurs, il observe qu'à l'occasion de l'entretien annuel des chaudières, les prestataires contrôlaient auparavant également le débit d'air des VMC. Constatant que cette vérification ne semble plus réalisée depuis plusieurs années, il demande si les contrats ont évolué et qui est aujourd'hui chargé de contrôler le bon fonctionnement et le débit d'air des installations de ventilation.

Immobilière 3F : David Mégrier répond que les bouches de ventilation ne sont pas remplacées chaque année et que les opérations de curage, de nettoyage et de remplacement sont réalisées tous les 5 ans. En revanche, le contrôle du débit d'air continue d'être effectué, même s'il peut être réalisé à différents points de l'installation selon les modalités techniques retenues. Il indique ainsi que le suivi du bon fonctionnement de la VMC est maintenu dans le cadre des prestations en vigueur.

INDECOSA-CGT : Mohammed Boulkour demande quelle est la place des copropriétés dans le périmètre d'intervention de cette nouvelle direction.

Immobilière 3F : Thierry Sure explique que les équipements situés dans les copropriétés relèvent de la responsabilité des syndicats. 3F peut apporter un appui technique mais n'assure pas directement leur gestion.

UNLI : Pierre Buntz insiste sur le besoin d'information des locataires et estime qu'il est essentiel de mieux communiquer sur l'origine des dysfonctionnements, les délais prévisionnels d'intervention et l'état d'avancement des dossiers.

Immobilière 3F : Thierry Sure reconnaît que l'information des locataires constitue un axe majeur d'amélioration. Il indique qu'un travail est en cours pour revoir l'ensemble du processus de traitement des demandes afin de renforcer la communication tout au long du parcours.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki partage ce constat et souligne que de nombreuses actions sont réalisées par les équipes de proximité sans être suffisamment expliquées aux locataires. Elle estime nécessaire d'améliorer la traçabilité et l'information sur l'avancement des demandes.

DAL : Joëlle Grille demande si les associations de locataires pourront accéder plus facilement aux CCTP et aux CCAP des marchés.

Immobilière 3F : Thierry Sure confirme que les CCTP peuvent être communiqués puisqu'ils décrivent le contenu des prestations. Il précise en revanche que les CCAP comportent des éléments économiques relevant de la confidentialité contractuelle.

CNL : Nicole Benkirane souhaite disposer d'indicateurs comparatifs de performance entre les différents ascensoristes.

Immobilière 3F : David Mégrier indique que les données disponibles montrent actuellement une meilleure performance de Kone, tout en soulignant une amélioration récente des résultats d'Otis.

INDECOSA-CGT : Hakim Naïli revient sur les interventions d'urgence des ascensoristes le week-end et regrette le manque d'information laissée aux gardiens après leur passage. Il estime qu'un compte rendu systématique des interventions améliorerait le suivi des incidents.

Immobilière 3F : Thierry Sure reconnaît que le niveau de service est plus limité le week-end en raison du fonctionnement en astreinte, tout en rappelant que les prestataires restent tenus de respecter leurs obligations contractuelles.

INDECOSA-CGT : Hakim Naïli demande enfin quelle est la durée de vie moyenne d'un ascenseur.

Immobilière 3F : David Mégrier répond qu'elle est généralement comprise entre 18 et 22 ans, tout en précisant que les opérations de modernisation permettent souvent de prolonger significativement la durée de fonctionnement des équipements.

CLCV : Fidèle Ngo Nkeng Matip interroge 3F sur l'application des pénalités aux ascensoristes et souhaite savoir si une partie de ces montants bénéficie aux locataires.

Immobilière 3F : David Mégrier répond que les pénalités sont appliquées lorsqu'un manquement est démontré mais qu'elles ne sont pas répercutées aux locataires. Il précise par ailleurs que les pénalités sont plus fréquemment utilisées dans le domaine du chauffage que pour les ascenseurs.

DAL : Joëlle Grille conteste la récupération de la téléalarme dans les charges locatives, estimant qu'elle ne devrait pas être récupérable. Elle souligne que 3F figure parmi les rares bailleurs à appliquer cette pratique et propose qu'une réflexion soit menée sur ce sujet dans le cadre d'un groupe de travail en commission qualité de service.

Immobilière 3F : Thierry Sure répond que le sujet a déjà été étudié et analysé par 3F. Il indique que la position de l'organisme est arrêtée et ne sera pas modifiée, même si d'autres bailleurs ont retenu des approches différentes. Il rappelle que chaque bailleur assume sa propre interprétation et sa propre responsabilité sur cette question.

UNLI : Pierre Buntz rappelle qu'en matière d'individualisation des frais de chauffage, une règle de répartition à 50/50 avait été validée avec les associations de locataires en 2025 et souhaite obtenir des précisions sur son application.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki précise que la mise en œuvre de cette répartition est toujours d'actualité. Elle n'est en revanche pas encore effective en raison des travaux d'intégration des consommations en cours.

Immobilier 3F : Thierry Sure ajoute que les bailleurs n'étaient pas favorables à cette évolution réglementaire mais qu'ils sont tenus de l'appliquer. Il souligne que 3F a cherché à en limiter les conséquences autant que possible et qu'à ce titre, bailleurs et locataires en subissent conjointement les effets.

DAL : Joëlle Grille demande quelles actions de communication seront mises en place à partir de janvier 2027 afin d'informer les locataires des évolutions concernant les DAAF.

Immobilier 3F : David Mégrier répond qu'une campagne d'information sera menée, afin de préciser leur fonctionnement et les responsabilités de chacun. Cette communication sera diffusée notamment par voie d'affichage et via l'espace locataire.



PLAN D' ACTIONS ISSU DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION

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**

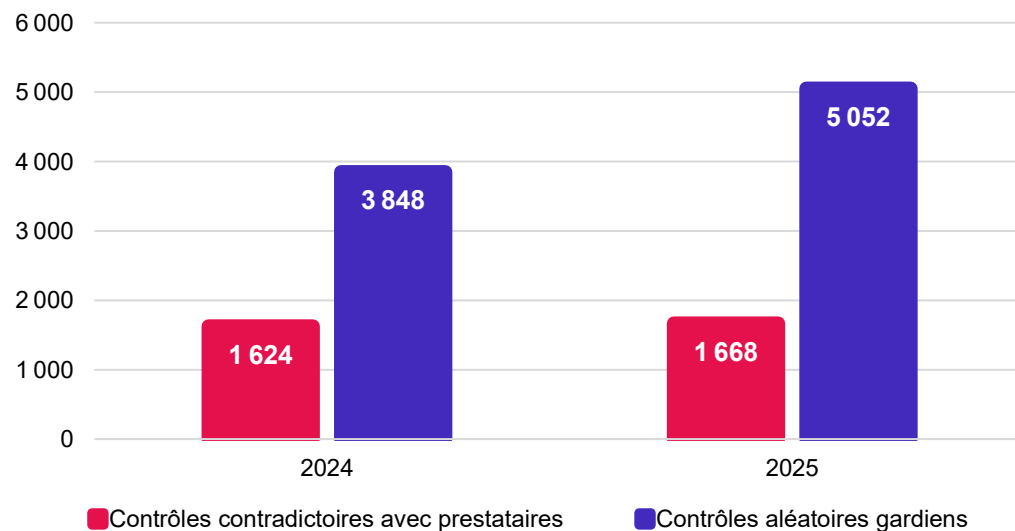
Chantier en cours Cadre de vie



Focus

Contrôles entretien ménager 2024 et 2025

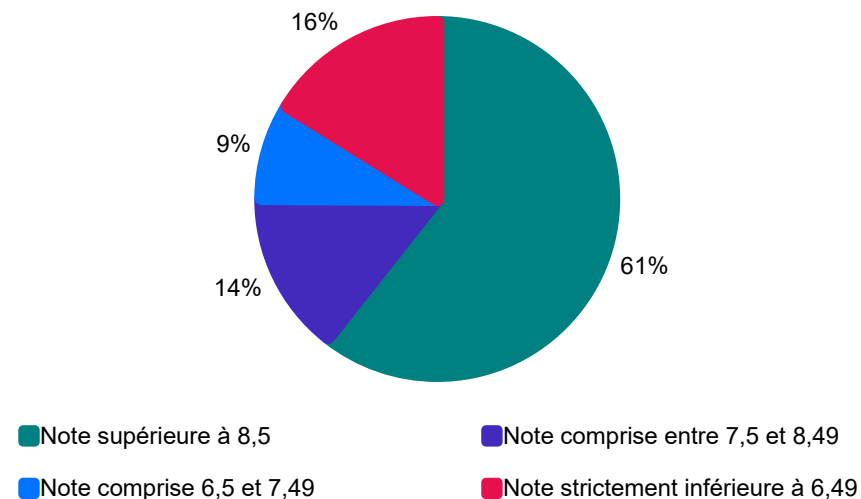
Nombre de contrôles entretien ménager
réalisés pour Immobilière 3F



**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

CLCV : Fidèle Ngo Matip demande des précisions sur la notion de « *tranquillité* » utilisée dans les enquêtes de satisfaction. Elle souhaite connaître les critères pris en compte dans cette évaluation, notamment la prise en considération des conflits de voisinage et de la situation des parkings. Elle demande également si les résultats peuvent être présentés par département.

Immobilière 3F : Clément Allègre rappelle que les résultats de l'enquête ont déjà été présentés lors d'un précédent CRCL. Il indique que des précisions pourront être apportées ultérieurement sur la méthodologie et sur les questions utilisées pour calculer l'indicateur de tranquillité. En revanche, il précise que les résultats ne sont pas disponibles à l'échelle départementale, les données étant consolidées au niveau des sociétés.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki précise que la question relative à la tranquillité couvre plus largement la sûreté de la résidence. Les halls, les accès, les parkings et l'ensemble des espaces communs sont donc pris en compte dans cette appréciation.

DAL : Joëlle Grille demande combien de locataires ont été interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction.

Immobilière 3F : Leila Sekkaki indique que l'enquête a été réalisée sur un échantillon représentant environ 10 % des locataires d'Île-de-France, soit près de 13 000 personnes interrogées sur un parc d'environ 128 000 logements.

DAL : Joëlle Grille s'interroge également sur les contrôles réalisés sur le terrain et demande s'ils sont effectués uniquement par les gardiens ou également par d'autres personnels.

Immobilière 3F : Dinald Denis précise que les contrôles sont assurés par les gardiens et, sur les secteurs en multisites, par les gestionnaires d'immeubles.

Immobilière 3F : Thierry Sure complète cette réponse en indiquant que les chefs de secteur et les responsables habitat réalisent également des contrôles, y compris de manière inopinée, afin de vérifier la qualité du service rendu sur le patrimoine.

UNLI : Pierre Buntz demande si ces contrôles donnent lieu à des évaluations formalisées des gardiens et si leurs résultats pourraient être communiqués de manière comparable à ceux concernant les prestataires.

Immobilière 3F : Thierry Sure explique que les contrôles relatifs au personnel de 3F relèvent du management interne et ne font pas l'objet du même formalisme que le suivi des prestataires. Contrairement aux entreprises extérieures, dont les performances doivent être tracées et évaluées dans un cadre contractuel pouvant conduire à des pénalités, les échanges avec les collaborateurs s'inscrivent dans la relation hiérarchique et le suivi managérial courant.



GROUPES DE TRAVAIL 2026



GROUPES DE TRAVAIL 2026

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

Sortie des contrats câble pour le patrimoine ex-Erigère

Prochaine réunion le jeudi 4 juin de 10h à 12h pour une sortie prévisionnelle au 1^{er} juillet 2026

Accord robinetterie

Prochaine réunion le jeudi 11 juin de 9h30 à 11h30

Commission qualité de service « Charges »

Prochaine réunion consacrée aux « charges parkings » le mercredi 9 septembre de 9h30 à 11h30

POINT D'ÉTAPE

Nouvelle version du décompte annuel de régularisation

Cadrage de la nouvelle version en cours par la Direction des systèmes d'information et organisation (DSIO)

Charte réhabilitation

Travaux internes en cours sur le déploiement expérimental de la charte

- Finalisation de la présentation du dispositif aux représentants du personnel
- Stabilisation de la liste des sites expérimentaux

Retour d'expérience du déploiement test à planifier au 1^{er} trimestre 2027



QUESTIONS DIVERSES

ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ

A ce jour, l'évolution à la hausse du prix du gaz n'impacte pas la cible budgétaire fixée par 3F car elle intervient à un moment où la consommation est modérée (période de fin de saison de chauffe)

P1 Chauffage :	Prix estimatif fin 2026 moyen = 34,23 €HT/MWH	Prix budget 2026 = 36,00 €HT/MWH	Différence = -1,77 €HT/MWH
P1 Eau chaude sanitaire :	Prix estimatif fin 2026 moyen = 37,60 €HT/MWH	Prix budget 2026 = 36,00 €HT/MWH	Différence = +1,60 €HT/MWH

Réévaluation des acomptes de charges

Au regard des derniers événements récents et des estimations financières, une réévaluation des acomptes n'est pas nécessaire car l'hypothèse de hausse du coût P1 Eau chaude sanitaire est compensée par l'hypothèse de baisse coût P1 chauffage

Surveillance accrue dans les prochains mois

ACTUALISATION DES PROVISIONS DE CHARGES POUR LE PATRIMOINE EX-ERIGÈRE

Constat

Des écarts entre provisions et charges réelles



Des provisions aujourd'hui décalées

Provisions peu révisées depuis 2023

Régularisations partiellement réalisées depuis 2024

Objectif

Ajuster maintenant pour éviter des régularisations plus importantes



Ajustement à partir du 1^{er} juillet 2026

Révision à la hausse ou à la baisse selon les situations

- ◆ Impact moyen $\approx +27$ € / mois
- ◆ $\approx 3\,800$ logements concernés par des hausses plus marquées

Accompagnement

Une mise en œuvre suivie et attentive aux situations individuelles



Mise en œuvre encadrée

Analyse réalisée résidence par résidence

Information spécifique en cas de hausse significative

Possibilité d'étalement en cas de difficulté

CNL : Delphine Padiolleau indique que les régularisations de charges étaient, selon son expérience, correctement réalisées du temps d'Erigère et se dit surprise des retards constatés aujourd'hui. Elle souligne également l'incompréhension des locataires de sa résidence face à une éventuelle augmentation des provisions de charges alors que certains ont subi des dysfonctionnements importants, notamment l'absence de chauffage en hiver et des coupures d'eau chaude.

Immobilière 3F : Thierry Sure répond qu'il ne peut pas se prononcer sur la situation particulière de la résidence évoquée dans le cadre du CRCL. Il reconnaît toutefois l'existence de retards dans les régularisations de charges liées à l'intégration d'Erigère, tout en précisant que certaines régularisations ont déjà été réalisées. Il indique que l'augmentation éventuelle des provisions n'est pas décidée par convenance mais pour éviter des régularisations futures trop importantes pour les locataires. Cette mesure vise à limiter l'impact financier des ajustements à venir, même si la situation peut être difficilement comprise par les résidents concernés.



MERCI



Groupe ActionLogement