

The logo consists of the letters '3F' in white, bold, sans-serif font, enclosed within a red hexagonal shape.

**3F**

A large, red, multi-lobed shape resembling a stylized flower or cloud, serving as a background for the text.

# **CDCL AGENCE DES YVELINES**

**05/11/2025**

The logo consists of the letters '3F' in red, bold, sans-serif font, followed by a small registered trademark symbol (®).

**3F®**

Groupe ActionLogement



# PARTICIPANTS

## Représentants des locataires

### ▪AFOC :

- Jocelyne LEPITRE

### ▪CNL :

- Emmanuel SEBIRO

### ▪CLCV :

- Annick AUJEAN
- Jean-Didier SOL

### ▪INDECOSA-CGT :

- Mohamed BOULKOUR (en VISIO)
- Brigitte CRUMIERE

### ▪UNLI :

- Pierre BUNTZ

## Représentants I3F

- Anne DE CAMARET – Directrice départementale

- Stéphanie HENRYON - Directrice départementale adjointe

- Agnès LEMAITRE – Assistante de direction

- Vanessa HENAULT– Responsable comptabilité

- Responsables Habitat :

- Emilie MECHINAUD
- Ioan ALEXANDRU
- Matthieu JANET
- Florence DE CHÂTEAU-THIERRY
- Philippe MOREAU
- Thibault PREDONZAN





# SOMMAIRE



**FUSION ÉRIGÈRE  
RÉORGANISATION**



**FORUM DES ASSOCIATIONS  
BILAN N+1**



**ECS ET PANNEAUX SOLAIRES  
M. SOL (CLCV)**

## 1

# FUSION ÉRIGÈRE RÉORGANISATION



# IMMOBILIÈRE 3F SE RENFORCE EN IDF

## Contexte

- Fusion effective au **1er octobre 2025**
- Fusion-absorption entre Immobilière 3F et Erigere, deux filiales d' **ActionLogement** 

## Objectifs

- Mutualiser les **expertises**
- Accroître les capacités d'**investissement**
- Renforcer la gestion de **proximité**

## Impact

- Parc unifié : **+155 000 logements** sociaux en Île-de-France
- Position consolidée : **1er bailleur social francilien**
- **Réponse aux enjeux** : tension immobilière, production de logements, qualité de service

## Enjeux stratégiques

- Renforcer la capacité d'action dans des zones à forte **pression foncière**
- Continuité des missions : **270 collaborateurs** Erigere rejoignent Immobilière 3F

# ÉRIGÈRE

## En quelques chiffres

- **17 000 logements** en IDF

fortement ancré dans le Val-d'Oise, les Hauts-de-Seine et Paris

- **+23% en 6 ans** (4 800 logements)

Avec une production **ciblée sur les besoins des salariés et des territoires**

- 800 logements **intermédiaires**
- 1 200 logements **intergénérationnels** (depuis 2021)
- Plan de décarbonation : **800 réhabilitations/an**

Patrimoine ERIGERE en IDF



**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET précise que les livraisons sont essentiellement des VEFA (Vente en Etat Futur Achèvement), c'est-à-dire des achats à des promoteurs de résidences clés en mains, composés de logements type « Intermédiaires » pour équilibrer le plan de financement. Le foncier étant rare donc cher et permet la diversification des produits.

**CLCL :** Jean-Didier SOL souhaite connaître de « quel équilibre » s'agit-il ?

**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET indique que le remboursement doit éviter de s'étaler au-delà de 40 ans.

**INDECOSA-CGT :** Mohamed BOULKOUR, également membre de la CALEOL, souligne qu'il y a beaucoup de problème dans certaines zones pour trouver des locataires, car les prix ne sont pas concurrentiels par rapport au privé

**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET souligne que l'intermédiaire a des avantages mais pas partout. Les loyers dans le « privé » doivent être bien au-dessus pour être attractifs.



# ZOOM DANS LES YVELINES

COMMUNES	ERIGERE	3F	Total général
BLARU	18		18
BOIS-D'ARCY	43	185	228
BOUGIVAL	27	502	529
BREVAL	21		21
CHAMBOURCY	55	404	459
CHATOU	49		49
EPONE	25	185	210
FRENEUSE	42		42
LE CHESNAY ROCQUENCOURT	116	169	285
LE PECQ	7	42	49
LE PORT MARLY	34	538	572
LES ESSARTS LE ROI	10	57	67
MAGNY LES HAMEAUX	55	69	124
MAISONS LAFFITTE	52	35	87
MAREIL-SUR-MAULDRE	3		3
ORGEVAL	51	77	128
PLAISIR	27	860	887
PORCHEVILLE	21		21
SAINT-CYR-L'ECOLE	96	697	793
VELIZY VILLACOUBLAY	7	492	499
VERSAILLES	84	1095	1179
VILLEPREUX	15	217	232
Total général	858	17170	18028



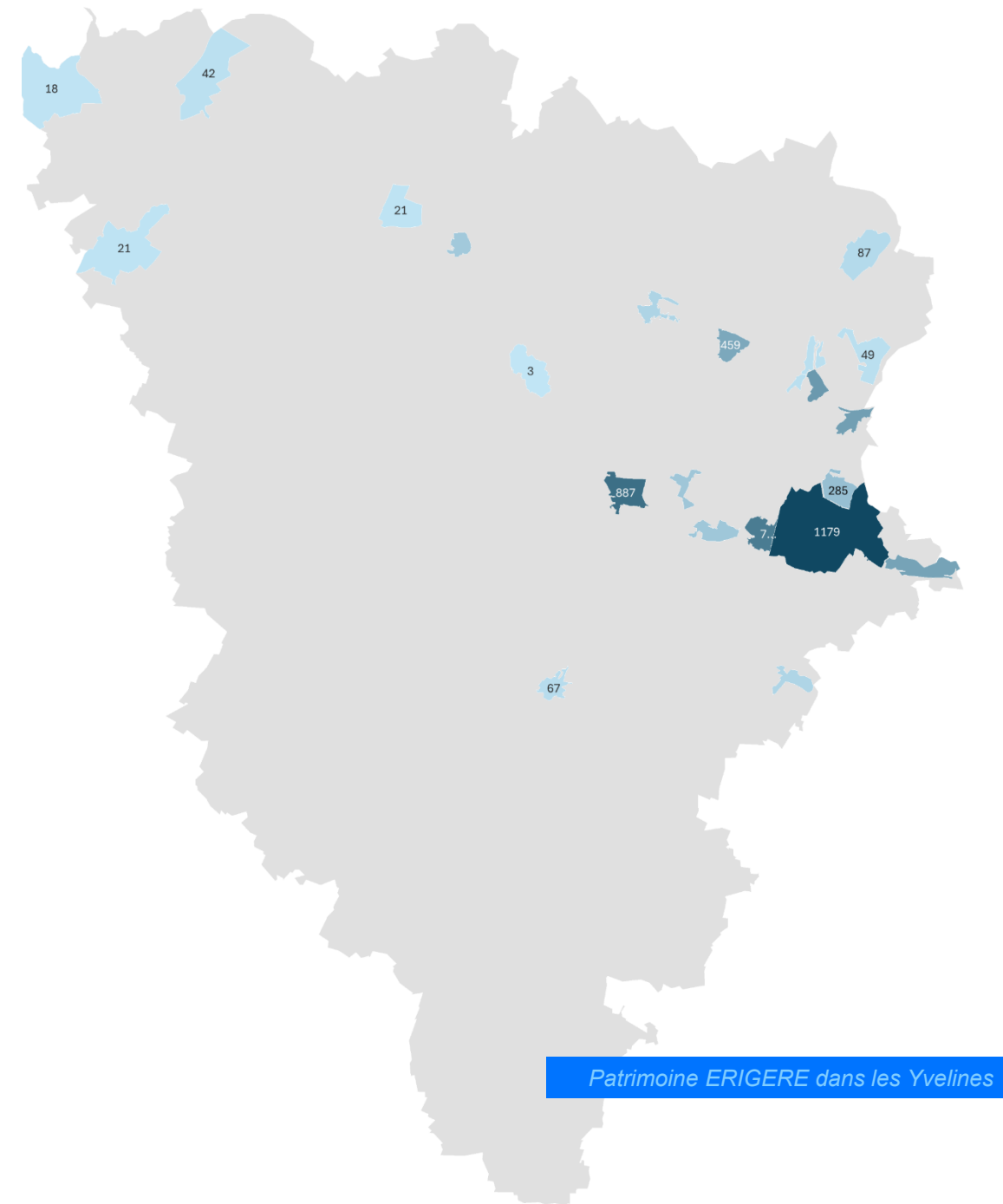
# IMPACT POUR LES YVELINES

## Patrimoine

- **1029 logements**
  - dont **171 logements neufs** depuis juin 2025
- **6 nouvelles communes :**
  - Blaru, Bréval, Chatou, Freneuse, Mareil-sur-Mauldre et Porcheville

## Collaborateurs

- **Intégration de collaborateurs ERIGERE**
  - 1 assistante commerciale
  - 1 cheffe de secteur
  - 3 gardiens
- **Créations de poste**
  - 1 chargé de gestion locative
  - 4 gardiens





**INDECOSA-CGT** : Mohamed BOULKOUR demande des précisions sur les copropriétés ERIGERE dans les Yvelines.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Vanessa HENAULT indique que ¼ du patrimoine ERIGERE sur notre département est concerné, soit 22 copro.

**CLCV** : Jean-Didier SOL s'inquiète du personnel supplémentaire nécessaire pour gérer le patrimoine absorbé, qui est en cours de recrutement.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET souligne que 3 gardiens ERIGERE ont rejoint notre équipe. 4 gardiens supplémentaires sont effectivement nécessaires. Les recrutements sont en cours. Actuellement, l'activité est gérée par des Gestionnaires de Proximité et/ou des remplacements par des gardiens.

**UNLI** : Pierre BUNTZ s'interroge sur l'obligation de reprendre le personnel et leur possibilité de refuser.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET précise que nous n'avons pas eu de refus. Un chef de secteur prévu initialement pour les Yvelines a finalement intégré l'agence du 94, car il a déménagé à proximité.

# ORGANISATION AGENCE – AVANT 1<sup>ER</sup> OCTOBRE

17 170 logements

69 communes

Anne DE  
CAMARET

Philippe  
MOREAU

Florence DE  
CHÂTEAU-  
THIERRY

Emilie  
MECHINAUD

Ioan  
ALEXANDRU

Thibault  
PREDONZAN

Matthieu  
JANET

Ingrid  
KHIRENNAS

Corinne  
GACE

Nadège  
DELAMARRE

Sandy  
LAIGLE

Céline  
PELLETIER

Chahineze  
KAFI

Grégory  
BRIQUET

El Hachémi  
OUDDANE

Romain  
ANTONELLI

Fabrice  
HEKIMIAN

Karima  
ZEGHOUDI

Caroline  
PEINAUD

Mickaël  
DECKX

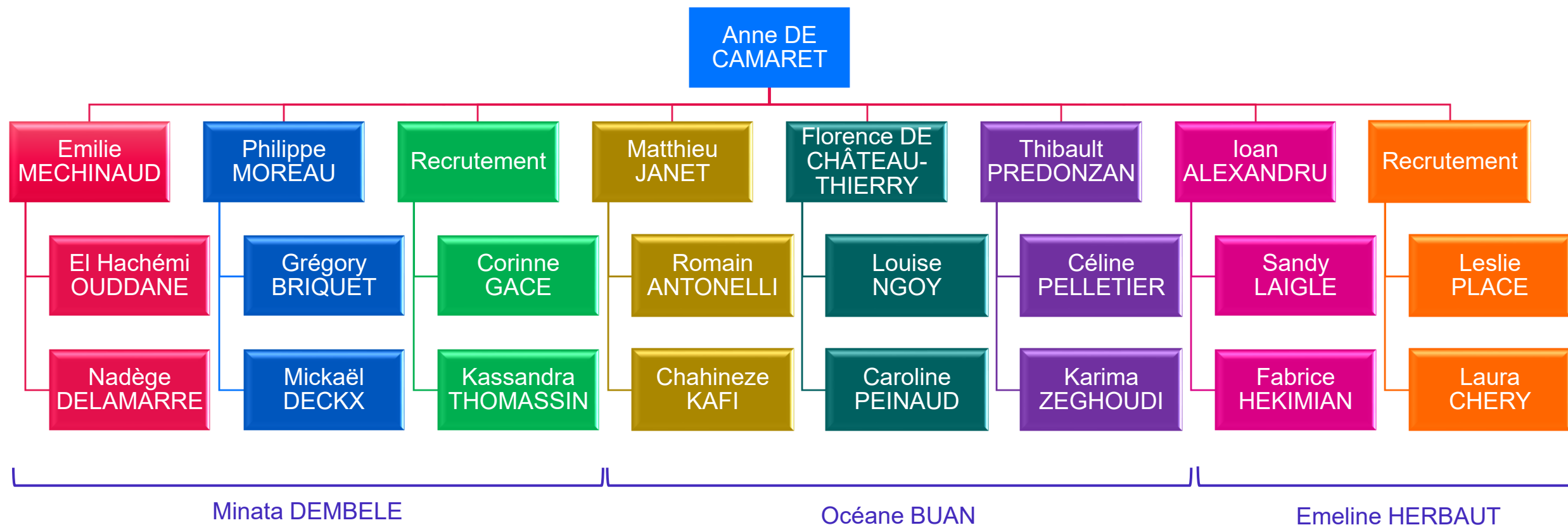
Minata DEMBELE

Océane BUAN

Emeline HERBAUT

# RÉORGANISATION AU 1ER OCTOBRE

18 028 logements  
76 communes



Quentin CHEVALIER (Alternant)



**UNLI** : Pierre BUNTZ souhaite connaître le nombre de collaborateurs total dans les Yvelines.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET précise que l'effectif est dorénavant de 215 collaborateurs. Le temps du recrutement, les Responsables habitat se répartissent le patrimoine par intérim. Ils connaissent déjà le territoire. Les recrutements seront on l'espère finalisés début janvier.

**CLCV** : Jean-Didier SOL demande qui assure la supervision.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET stipule que le secteur de Sandy LAIGLE, sur le pôle 8, est géré par Florence DE CHÂTEAU-THIERRY et le secteur de Laura CHERY est suivi par Thibault PREDONZAN. Fabrice HEKIMIAN assure l'intérim du 2<sup>e</sup> secteur du pôle 7. Philippe MOREAU a réparti le secteur du pôle 3 à ses 2 chefs de secteur , Mickaël DECKX et Grégory BRIQUET.

**UNLI** : Pierre BUNTZ s'interroge sur l'appui possible de l'IA.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET mentionne l'usage de l'IA doit être fait à bon escient avec des licences ; l'IA transformera les métiers, en restant attentif à l'accompagnement au changement.





**CLCV** : Jean-Didier SOL souligne que la culture de l'instantanéité à ses limites. C'est un des points d'insatisfaction, et une préoccupation quotidienne.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET indique que les 2 recrutements de chefs de secteur sont finalisés ; les postes de Responsables habitat sont plus longs à recruter car ce sont des postes stratégiques.

**CLCV** : Jean-Didier SOL, Quid de la promotion interne ?

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET spécifie que plusieurs gardiens ont déjà été promus sur différents métiers : Mickael DECKX, Karima ZEGHOUDI, Philippe MOREAU, ... 3F offre cette chance à ses collaborateurs de pouvoir évoluer en interne. Nous sommes attentifs à pouvoir promouvoir des collaborateurs en interne.

**INDECOSA-CGT** : Mohamed BOULKOUR souhaite l'organigramme avec la répartition des secteurs par communes.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET l'informe qu'il sera rajouté au compte-rendu.

# RÉPARTITION PAR COMMUNES

## Pôle 1 – Emilie MECHINAUD

**El Hachémi  
OUDDANE**

Conflans-Ste-Honorine  
Les Mureaux  
Maurecourt  
Vaux / Seine

**Nadège  
DELAMARRE**

Aubergenville  
Blaru  
Bonnières / Seine  
Bréval  
Buchelay  
Epône  
Freneuse  
Gargenville

Hardricourt  
Issou  
Juziers  
Limag  
Mantes La Jolie  
Meulan en Yvelines  
Mézières / Seine  
Porcheville

## Pôle 2 – Philippe MOREAU

**Grégory  
BRIQUET**

POISSY  
sauf 1084L-2405L-3031L

**Mickaël  
DECKX**

Achères  
Andrésy  
Carrières sous Poissy  
Poissy : 1084L-2405L-3031L

# RÉPARTITION PAR COMMUNES

## Pôle 3 – Recrutement

**Corinne  
GACE**

Beynes  
Elancourt  
Houdan  
Jouars-Pontchartrain  
Plaisir  
Villiers-St-Frédéric

**Kassandra  
THOMASSIN**

Chambourcy  
Crespières  
Feucherolles  
Mareil / Mauldre  
Maule  
Orgeval  
Triel / Seine  
Verneuil / Seine

## Pôle 4 – Matthieu JANET

**Romain  
ANTONELLI**

Chatou  
Croissy / Seine  
Houilles  
Maisons Laffitte  
Montesson  
Noisy Le Roi  
Sartrouville

**Chahineze  
KAFI**

Fourqueux  
St-Germain-en-Laye

# RÉPARTITION PAR COMMUNES

Pôle 5 - Florence DE CHATEAU THIERRY    Pôle 6 - Thibault PREDONZAN

**Louise  
NGOY**

Bougival  
La Celle-St-Cloud  
Les Chesnay-Rocquencourt  
Louveciennes

**Céline  
PELLETIER**

Versailles sauf 1038L et 3109L

**Caroline  
PEINAUD**

Le Pecq  
Le Port-Marly  
Le Vésinet  
Marly le Roi

**Karima  
ZEGHOUDI**

Jouy en Josas  
Vélizy Villacoublay  
Versailles 1038L et 3109L  
Viroflay

## Pôle 7 - Ioan ALEXANDRU

**Sandy  
LAIGLE**

Fontenay le Fleury  
Les Clayes sous Bois  
Villepreux

**Fabrice  
HEKIMIAN**

Bois d'Arcy  
St-Cyr-l'Ecole

## Pôle 8 - Recrutement en cours

**Leslie  
PLACE**

Auffargis  
Hermeray  
Les Mesnil St Denis  
Le Perray en Yvelines  
Les Essarts le Roi  
Magny Les Hameaux  
Maurepas  
Rambouillet  
St-Arnoult en Yvelines  
St Rémy les Chevreuse  
Voisins le Bretonneux

**Laura  
CHERY**

Guyancourt  
Montigny le Bretonneux  
Trappes



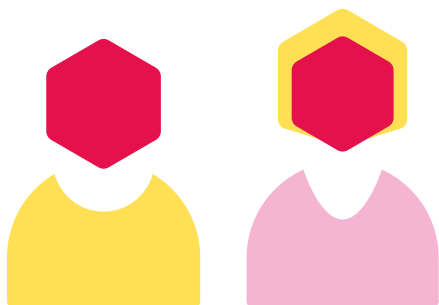
## 2

# FORUM DES ASSOCIATIONS BILAN N+1



# FORUM 2024

## Associations franciliennes de locataires



**71**  
Participants

## Collaborateurs franciliens de 3F



**103**  
Participants



# RAPPEL DE LA SYNTHÈSE DES ATELIERS

## 4 ateliers thématiques



### Communication

Ensemble des canaux et supports permettant de maintenir le lien et fournir des informations



### Cadre de vie

Espaces communs des résidences, intérieurs comme extérieurs



### Service Clientèle

Prise en charge des demandes des locataire reçues par téléphone ou dans l'Espace Locataire



### Parcours locataire

Accompagnement du locataire à toutes les étapes de son parcours de vie



Total



460  
propositions



424 propositions retenues ou à étudier  
soit 92% des propositions



Chantier en cours

## Communication habitants

Harmoniser les types de communication sur l'ensemble des résidences  
Avoir des panneaux d'affichage propres et actualisés



Refonte des 4 affiches obligatoires présentes dans les vitrines des halls  
Campagne d'affichage coordonnée dans le cadre de l'arrivée d'Erigère et déployée jusqu'en fin d'année 2025 sur l'ensemble du patrimoine

Avoir des communications simples



Refonte des supports de communication (affiches ponctuelles)  
Evolutions 2026 : réécriture des courriers en coordination avec les métiers

Adapter le canal de communication à l'âge et aux compétences des locataires  
Limiter la fracture numérique notamment concernant les personnes âgées, vulnérables



Parti-pris de conserver des supports papier en quantité limitée  
(ex. : mise à disposition du guide de la réhabilitation à l'espace d'accueil)  
Partenariat entre 3F et Orange pour une Offre Fibre à tarif préférentiel

Donner un livret d'accueil et préciser le "qui fait quoi" à l'entrée dans les lieux



Production d'un guide du locataire à remettre lors de l'emménagement  
disponible à l'impression pour une remise papier selon les besoins du locataire



# ÉCHANGES

**UNLI** : Pierre BUNTZ indique qu'ils ont eux-mêmes réalisé un affichage plus « punchy » pour expliquer l'arrêt de NUMERICABLE.

**CLCV** : Annick AUJEAN se désole que les affiches dans les halls ne durent pas plus d'une demi-heure.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET précise qu'ORANGE proposait plusieurs systèmes de communication, notamment une présence en pieds d'immeuble pour informer les locataires.

**UNLI** : Pierre BUNTZ remarque que l'offre n'est valable que pour 2 ans.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET relève que l'offre évoluera dans le temps.

**CLCV** : Jean-Didier SOL met en évidence que la communication avec l'avis d'échéance, est plus efficiente en version papier, car c'est une page en plus. Avec la dématérialisation des quittances, on ne va pas forcément voir en dessous de l'avis d'échéance.





## Chantier en cours Communication habitants



## Focus Nouvelles affiches

3F

Contacts utiles

VOTRE RÉSIDENCE

ESPACE D'ACCUEIL

AGENCE

SERVICE CLIENTÈLE

URGENCES 3F

SITE INTERNET  
ESPACE LOCAIRE  
groupe3f.fr

POLICE-SECOURS  
17

POMPIERS  
18

Immobilière 3F

Groupe ActionLogement

3F

L'entretien ménager

L'entretien des parties communes est réalisé par un agent de 3F ou par un prestataire extérieur.

	FRÉQUENCE	PAR QUI ?
Halls d'entrée		
Ascenseurs		
Escaliers		
Paliers		
Locaux poubelles		
Espaces extérieurs		

L'entretien réalisé par notre société est effectué par les gardiens ou les employés d'immobilier, sauf congés ou absences.

Immobilière 3F

Groupe ActionLogement

3F

Vos prestataires

Vous avez un problème ou une panne ? Voici la liste des entreprises que vous pouvez appeler.

Attention ! Vous devez faire appel aux entreprises qui ont un contrat d'entretien avec 3F.


Immobilière 3F

Groupe ActionLogement

3F

Quelques règles d'habitation...

POUR VOTRE SÉCURITÉ ET CELLE DE TOUS LES HABITANTS, IL EST INTERDIT :

- de garer votre véhicule devant les accès réservés aux secours (pompier, Samu...);
- d'entreposer des produits inflammables ou dangereux (bouteilles de gaz, réserve de liquide inflammable...) dans votre appartement, dans votre cave, dans votre parking ou sur votre balcon;
- de modifier les installations électriques de votre logement et d'effectuer toute transformation du logement sans autorisation écrite;
- de boucher les grilles de ventilation de votre logement;
- d'entreposer des objets dans les couloirs, paliers ou halls de votre immeuble;
- d'introduire un animal dangereux dans la résidence;
- de déposer des objets sur les appuis de fenêtre ou sur les balustrades des balcons (parabole, fleurs...).

RAPPEL

Vous avez l'obligation de laisser l'accès à votre logement pour les interventions nécessaires à la sécurité ou au bon fonctionnement de votre logement ou de l'immeuble. Les intervenants sont habilités par 3F et doivent vous informer de la date de leur passage.

Le gardien se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et vous expliquer plus en détails les règles de vie de votre immeuble.

POUR BIEN VIVRE ENSEMBLE, CHAQUE HABITANT DOIT RESPECTER :

- les lieux et jours de collecte des différents déchets : ordures ménagères, encombrants et tri sélectif;
- la propreté des espaces communs : halls, escaliers, ascenseurs, parkings, espaces verts...;
- les équipements collectifs : interphone, ascenseur, porte de parking, boîte à lettres...;
- le calme et le silence dans l'immeuble et la résidence pour ne pas gêner le voisinage;
- le calme de l'immeuble et la sécurité des habitants en veillant sur ses animaux domestiques.

POUR LE CONFORT DE TOUS, À L'INTÉRIEUR DE VOTRE LOGEMENT, MERCI DE :

- ne pas déposer de nourriture sur les balcons pour éviter d'attirer les rongeurs ou les pigeons;
- ne pas faire sécher de linge sur vos fenêtres;
- ne pas installer de canisues sur votre balcon;
- utiliser les paraboles collectives lorsqu'elles existent;
- stationner les véhicules uniquement aux emplacements autorisés.

Immobilière 3F

Groupe ActionLogement



**CLCV** : Jean-Didier SOL signale que ce sera l'occasion de mettre à jour l'information dans les panneaux d'affichage qui sont fausses ou obsolètes.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET confirme que la refonte des affiches permettra de clarifier et harmoniser la communication sur les prestataires.

**CLCV** : Annick AUJEAN informe que NUMERICABLE n'a pas enlevé les antennes partout, ce qui peut expliquer que certains locataires sans ORANGE ne se soient pas encore manifestés ; ils vont se réveiller sûrement quand ça va arriver.

**UNLI** : Pierre BUNTZ conseille de faire un affichage en recto/verso sur les vitres.

**UNLI** : Pierre BUNTZ a trouvé une antenne intérieure qui fonctionne plutôt bien.

**CLCV** : Annick AUJEAN précise que cela ne fonctionne pas dans tous les bâtiments.

**CLCV** : Jean-Didier SOL indique qu'il y a eu une coupure TNT au même moment.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET rappelle que techniquement il n'y a aucun lien entre NUMERICABLE et la TNT.



**INDECOSA-CGT** : Mohamed BOULKOUR signale qu'il existe une offre sociale internet ORANGE « COUP DE POUCE » à 15,99 €, internet-téléphonie, pour les personnes éligibles selon des conditions de revenu.

<https://boutique.orange.fr/informations/offre-sociale/>

**INDECOSA-CGT** : Mohamed BOULKOUR indique également qu'il y a un plan national pour la suppression du cuivre.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET précise qu'il s'agit d'un plan à 5 ans.

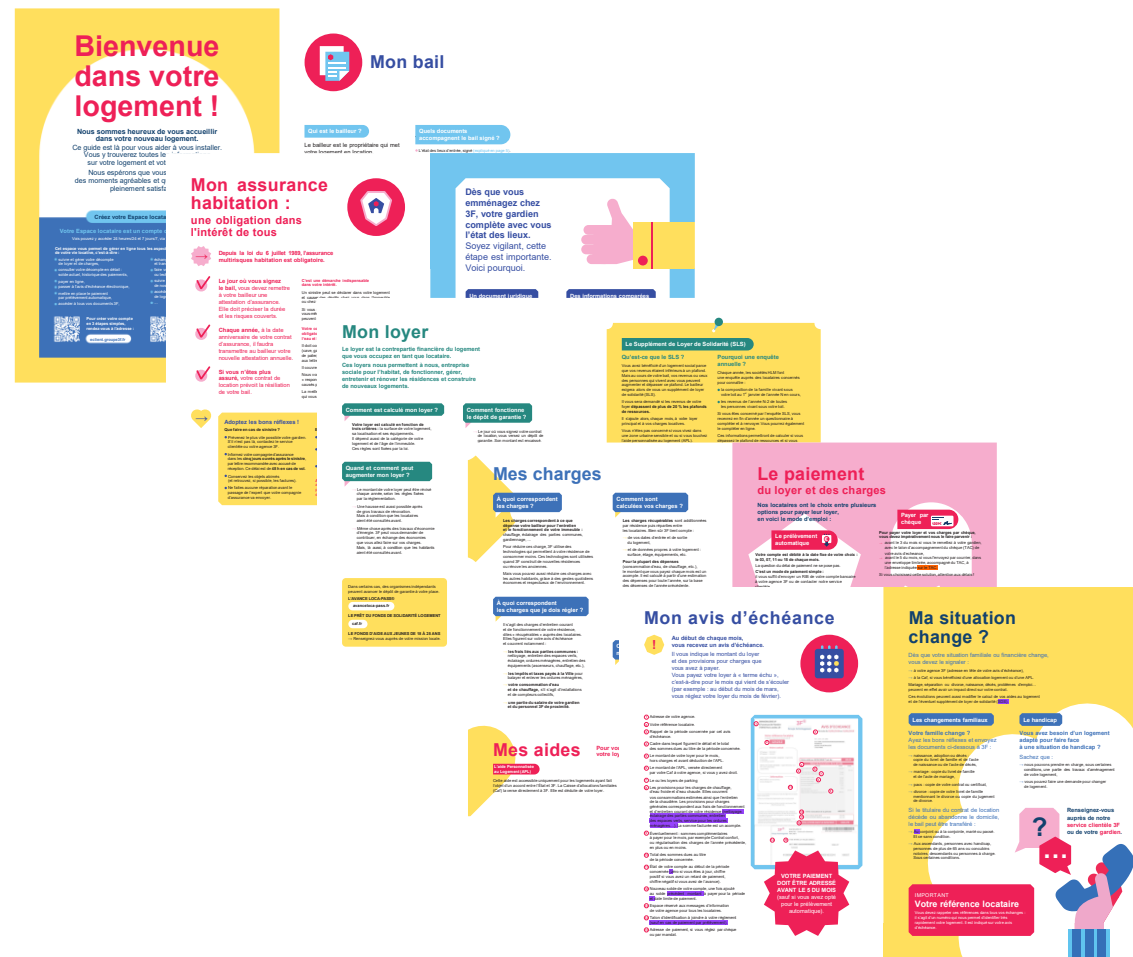
**CLCV** : Jean-Didier SOL rajoute que le démantèlement du cuivre à commencer. D'ici 2030, il n'y aura plus de cuivre disponible, il faudra passer à la fibre d'ici là.



## Chantier en cours Communication habitants



## Focus Guide du locataire





Chantier en cours

## Service Clientèle et espace locataire

Annoncer le temps d'attente au téléphone



Mise en place de l'annonce du nombre de locataires  
devant soi en file d'attente

Rester professionnel lors des échanges même en cas d'agacement  
du locataire  
Rassurer le locataire, se montrer bienveillant dans la communication



Formation à la gestion des émotions et aux techniques de relation client

Proposer un rappel automatique et être systématiquement rappelé



Chantier en cours  
Taux de Prise en charge des locataires dans la journée > 80%  
(hors évènement exceptionnel)

Permettre aux locataires d'être autonomes dans la réalisation de certaines  
démarches : nouveau RIB, plan d'apurement, relevé des compteurs d'eau,  
déclaration de sinistre



Evolutions 2026 de l'espace locataire : possibilité de mettre en place un  
prélèvement automatique ou d'actualiser ses coordonnées bancaires,  
téléchargement de l'attestation de compte à jour





**CLCV** : Annick AUJEAN signale un dysfonctionnement de l'espace locataires rendant la connexion impossible à l'espace locataire les 2 premiers jours.

**CLCL** : Jean-Didier SOL l'informe qu'il faut vider les « cookies » ou se connecter pour passer en connexion « privée ».

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET les remercie de remonter toutes ces informations afin que nous puissions corriger ces dysfonctionnements.

**UNLI** : Pierre BUNTZ modère en précisant que l'année dernière c'était l'enfer et que cette année c'est impeccable.



## Chantier en cours

## Traitement de la demande

Arrêter de devoir contacter le Service Clientèle  
lorsque le gardien est présent



Repositionner le gardien comme référent sur sa résidence  
Revoir le circuit de signalement de la demande : désigner le métier référent  
selon la nature de la demande

Arrêter de ne pas suivre les demandes, clôturer les demandes  
sans traitement



Passer de la clôture à la résolution

Commencer à s'assurer que le locataire a bien pris connaissance  
et reçu les documents dans le cadre de la dématérialisation de l'entrée  
dans les lieux



Désigner pour chaque support remis au locataire l'interlocuteur métier le plus  
à même de le présenter et d'accompagner sa remise  
Former les équipes à l'écoute, à la communication et à l'attitude adaptée en  
fonction des besoins de l'interlocuteur

Pousser de l'information en temps réel sur les étapes de traitement  
des demandes



Étudier les modalités d'information proactive permettant de confirmer  
au locataire la prise en charge de sa demande et de suivre l'avancement de  
celle-ci, étape par étape, quel que soit le canal de dépôt utilisé



**CLCV** : Annick AUJEAN suggère l'envoi d'une confirmation de prise en compte de la demande de la part du prestataire, ce qui rassure le locataire.

**CLCV** : Jean-Didier SOL rappelle qu'avant la CRAM envoyait un SMS de confirmation ; Cependant, DALKIA ne le fait pas ; c'est une vraie problématique. Les syndic font plus d'information, ce qui évite de solliciter les gardiens, et les chefs de secteur.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET souligne qu'INTENT permet de notifier la demande d'intervention aux prestataires. Il serait intéressant d'informer les locataires.

**CNL** : Emmanuel SEBIRO s'interroge sur l'intervention des gardiens lors d'urgences.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET rappelle que le service d'astreinte intervient sur les urgences de 18h à 9h ; le gardien n'a pas d'obligation d'intervenir le soir et le week-end, même si dans les faits, il répond très souvent présent ; de plus, le gardien n'intervient pas en partie privative.

Pour les résidences de moins de 80 logements, il n'y a pas de gardiens sur site.



## Chantier en cours Cadre de vie

Mettre en place des enquêtes préalables pour recueillir les besoins / envies des locataires et leurs propositions  
Associer les représentants des locataires aux choix et points de chantier



Engagements de systématisation de l'enquête d'usage, de concertation renforcée en amont du projet et de points de suivi du chantier avec les représentants des locataires dans le cadre de la Charte réhabilitation

Informar les représentants des locataires des résultats des contrôles d'entretien ménager



Résultats des contrôles entretien ménager disponibles à l'échelle d'une résidence, d'un secteur, d'un pôle habitat, d'une agence ou d'une société

Associer les représentants de locataires à la réalisation des contrôles d'entretien ménager



Appropriation par les équipes de proximité du Nouveau contrat Entretien ménager – Gestion des déchets : nouveaux prestataires, nouveaux interlocuteurs, nouvelles prestations, nouvel outil de contrôle, etc.

### Perspectives 2026

Information sur les résultats et association des représentants des locataires à la réalisation de ces contrôles

# CHANTIERS ARTICULÉS AVEC LE PROJET « PROMESSE LOCATAIRE » DU PROJET D'ENTREPRISE 3F 2030

## Le point de départ

La définition de l'excellence / des fondamentaux

Refonte des engagements  
qualité de services  
existants

Définition d'engagements  
sociaux et sociétaux

Création des Standards



## Le moteur de la transformation

La culture client et l'organisation

Évolution de notre culture  
client

Adaptation de nos  
organisations aux besoins  
de nos habitants

Motivation et expérience  
client



## La mise en œuvre

L'opérationnel au service des  
habitants

Mise en œuvre  
d'une démarche de  
progrès permanent du  
traitement de la demande

Transformation de la  
relation avec les  
fournisseurs

Action et efficacité  
opérationnelle





# ÉCHANGES

**UNLI :** Pierre BUNTZ s'interroge sur l'emploi du terme « client » : en tant que client, on peut choisir son prestataire, pas en tant que locataire.

**CLCV :** Jean-Didier SOL l'informe que Leila SEKKAKI a répondu sur ce sujet que le terme « client » a pour but de tirer vers le haut.

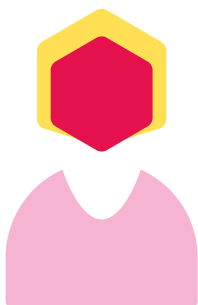
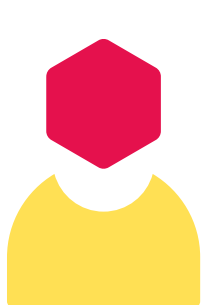
**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET remarque que nous sommes dans une posture d'être plus à l'écoute. Le locataire d'hier n'est plus celui d'aujourd'hui.

**UNLI :** Pierre BUNTZ insiste sur le besoin de services.

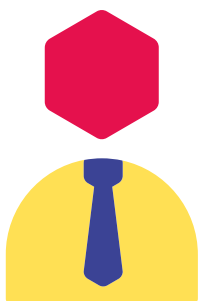
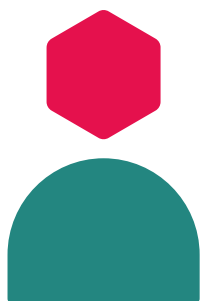


# FORUM 2024 - YVELINES

## Associations yvelinoise de locataires



## Collaborateurs yvelinois de 3F



# 3F CONTRATS PRESTATAIRES



## Objectifs communs

- Les difficultés d'accès aux informations de suivi des prestataires
- Le respect du budget
- Le non-respect des clauses contractuelles
- Le manque de communication sur les prestations réalisées
- Les incivilités



## Obstacles

- Les difficultés d'accès aux informations de suivi des prestataires
- Le respect du budget
- Le non-respect des clauses contractuelles
- Le manque de communication sur les prestations réalisées
- Les incivilités



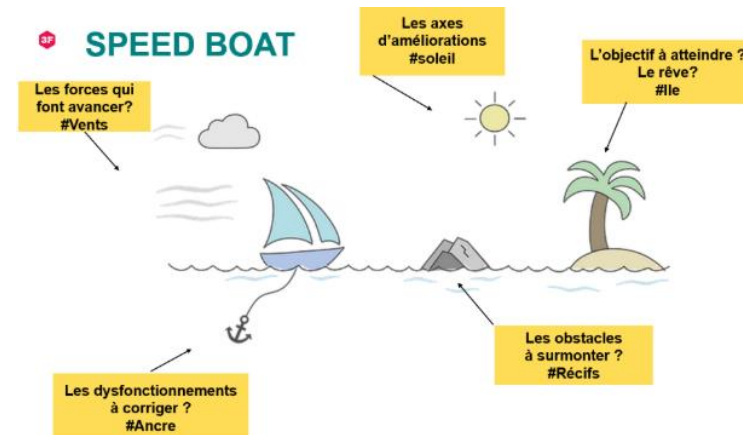
## Forces

- L'implication des locataires et la mobilisation des équipes 3F
- Le développement d'enquêtes de satisfaction pour obtenir un retour sur les prestations
- La possibilité de négociation des prix grâce à la taille des marchés
- Le rôle des gardiens d'immeubles et du personnel de proximité dans le suivi.



## Freins

- L'élévation des charges
- La compétence variable des intervenants et délais d'intervention
- Absence de communication dans le suivi des prestations réalisées
- La complexité de gestion en copropriété





# 4 AXES D'AMÉLIORATION



## Respect des contrats (15 votes)

- Assurer le respect des clauses contractuelles et des délais d'intervention
- Mettre en place des contrôles réguliers et des retours d'information sur la réalisation des prestations (photos avant/après)
- Voir pour qu'Intent permette d'envoyer une notification au gardien après le délai contractuel et calculer automatiquement des pénalités : donc action en central
- Voir avec prestataire d'inclure des photos avant/après dans leur rapport d'intervention consultable sur INTENT : Action en central



## Communication (13 votes)

- Augmenter la transparence sur les contrats et leur contenu avec les représentants des locataires
- Mettre en place un tableau récapitulatif des contrats par résidence (avec date de début de fin et nom du prestataire)
- Sensibiliser sur les incivilités
- Communiquer sur les nouveaux contrats



## Enquêtes (8 votes)

- Réaliser des enquêtes auprès des amicales et des locataires pour mieux cerner leurs besoins avant la constitution des contrats
- Évaluer la qualité des prestations via un retour d'expérience des locataires



## Appels d'offres (3 votes)

- Maîtriser les coûts en choisissant les bonnes entreprises
- Instaurer un retour systématique auprès des amicales sur les comités de pilotage



**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET précise que ces 4 axes ont fait l'objet de vote de priorisation ; le respect des contrats a été sélectionné comme sujet phare.

Le métier de Responsable d'Exploitation (REX) a été créé afin d'assurer le suivi et le respect des contrats.

Par ailleurs, un travail d'amélioration d'INTENT est engagé, le siège travaille sur l'amélioration de notre SI pour INTENT.

**INDECOSA-CGT :** Mohamed BOULKOUR souhaite savoir si nous avons des contrats de résultat.

**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET confirme que nous avons déjà des contrats de résultat avec l'application de pénalités. Par exemple, le contrat d'entretien ménager, est suivi avec l'application « VTC » qui permet d'évaluer la qualité du ménage réalisé (visite annuelle contradictoire par les chefs de secteur ; visite aléatoire par les gardiens). De même, pour les ascenseurs, des pénalités peuvent également être appliquées.

**UNLI :** Pierre BUNTZ invite les amicales à suivre la grille de contrôle.

**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET précise que l'affichage indique les jours de passage à prendre en compte dans le contrôle. On essaie d'orienter les passages en début de semaine et fin de semaine.



**CLCV** : Jean-Didier SOL rajoute que sur sa résidence, ils affichent le calendrier précis des jours. Il serait bon que ce soit généralisé.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Florence DE CHÂTEAU-THIERRY indique que dans la pratique, on affiche les jours de passage du prestataire et pour le gardien, on affiche que la fréquence ; c'est un axe d'amélioration, d'adapter à chaque résidence et mettre les gardiens et prestataires au même niveau. En revanche, un gardien peut pour différentes raisons rattraper son ménage le lendemain si celui prévu n'a pu être réalisé.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET rajoute que nous continuons à suivre la « promesse locataires » et suivre les prestations.

La mise en œuvre de notification serait un bel axe de progrès.

**CLCV** : Jean-Didier SOL demande si c'est le même thème que le groupe de travail « engagement qualité » dont il fait partie.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET confirme que cela correspond à l'axe de la refonte des engagements qualité.

**UNLI** : Pierre BUNTZ félicite une courbe des charges en baisse depuis 2016 . Pour le chauffage, il faudrait pouvoir évaluer les volumes de consommation.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Florence de CHÂTEAU-THIERRY précise que Pierre BUNTZ bénéficie d'un contrat différent avec une 3<sup>e</sup> ligne de quittance et donc 37%

## 3

## QUESTIONS DIVERSES

# ECS ET PANNEAUX SOLAIRES :

*« vous nous avez annoncé il y a environ un an qu'un audit de toutes les résidences équipées de panneaux solaires, et en particulier celles dont les panneaux n'alimentent pas le chauffage des cumulus d'ECS pourtant en place, serait réalisé dès début 2026.*

*Cette échéance se profilant maintenant à court terme, nous souhaiterions savoir ce qu'il en est et connaître la planification, résidence par résidence, de cet audit.*

*Ce point est d'autant plus important que certains DPE collectifs prennent en compte l'existence de ces matériels pour déterminer le classement énergétique des résidences concernées... »*



**IMMOBILIÈRE 3F :** Anne DE CAMARET indique que les panneaux solaires thermiques produisent de l'eau chaude sanitaire et n'interviennent pas sur le chauffage. L'impact sur l'étiquette énergétique est donc quasi nul.

L'exploitant s'engage à réduire de 30% le coût de réchauffage au m<sup>3</sup>, quelque soit l'état de fonctionnement de l'installation.

Lors du renouvellement du contrat en 2027, un audit sera réalisé sur les résidences pour établir un programme de travaux de remise en service, si besoin.



**3F**

# ÉCHANGES

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET propose un dernier tour de table, pour des questions complémentaires.

**CLCV** : Jean-Didier SOL demande de recevoir le compte rendu rapidement ainsi que sa mise en ligne, et de communiquer les dates des CDCL sur 2026.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET : ils seront communiqués en annexe.

**CNL** : Emmanuel SEBIRO demande comme s'il y a toujours une remise quand les travaux sont réalisés par les locataires.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Philippe MOREAU rappelle que les travaux d'embellissement au forfait est proposé uniquement aux nouveaux locataires : environ 80 à 150€ par pièce.

**UNLI** : Pierre BUNTZ constate que pour 18 000 locataires il n'y a que 150 représentants des locataires, pour 220 collaborateurs 3F.

**IMMOBILIÈRE 3F** : Anne DE CAMARET précise qu'il y a pleins de gens qui œuvrent et sont très actifs sur leur résidence mais pas identifiés « officiellement » comme association de locataires.



# CDCL - 2026



**26 MARS**



**18 JUIN**

**« SPÉCIAL RÉHAB. »**



**15 OCTOBRE**



# MERCI

**FIN DE LA REUNION**

**11h20**



Groupe ActionLogement