



3F

CDCL AGENCE DES YVELINES

05/11/2025

3F^{AL}

Groupe ActionLogement

PARTICIPANTS

Représentants des locataires

- **AFOC :**

- Jocelyne LEPISTRE

- **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 HENAUT – Responsable comptabilité

- **Responsables Habitat :**

- Emilie MECHINAUD

- Ioan ALEXANDRU

- Matthieu JANET

- Florence DE CHÂTEAU-THIERRY

- Philippe MOREAU

- Thibault PREDONZAN





SOMMAIRE

- 1 FUSION ÉRIGÈRE
RÉORGANISATION
- 4 FORUM DES ASSOCIATIONS
BILAN N+1
- 3 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^{AL}**

Objectifs

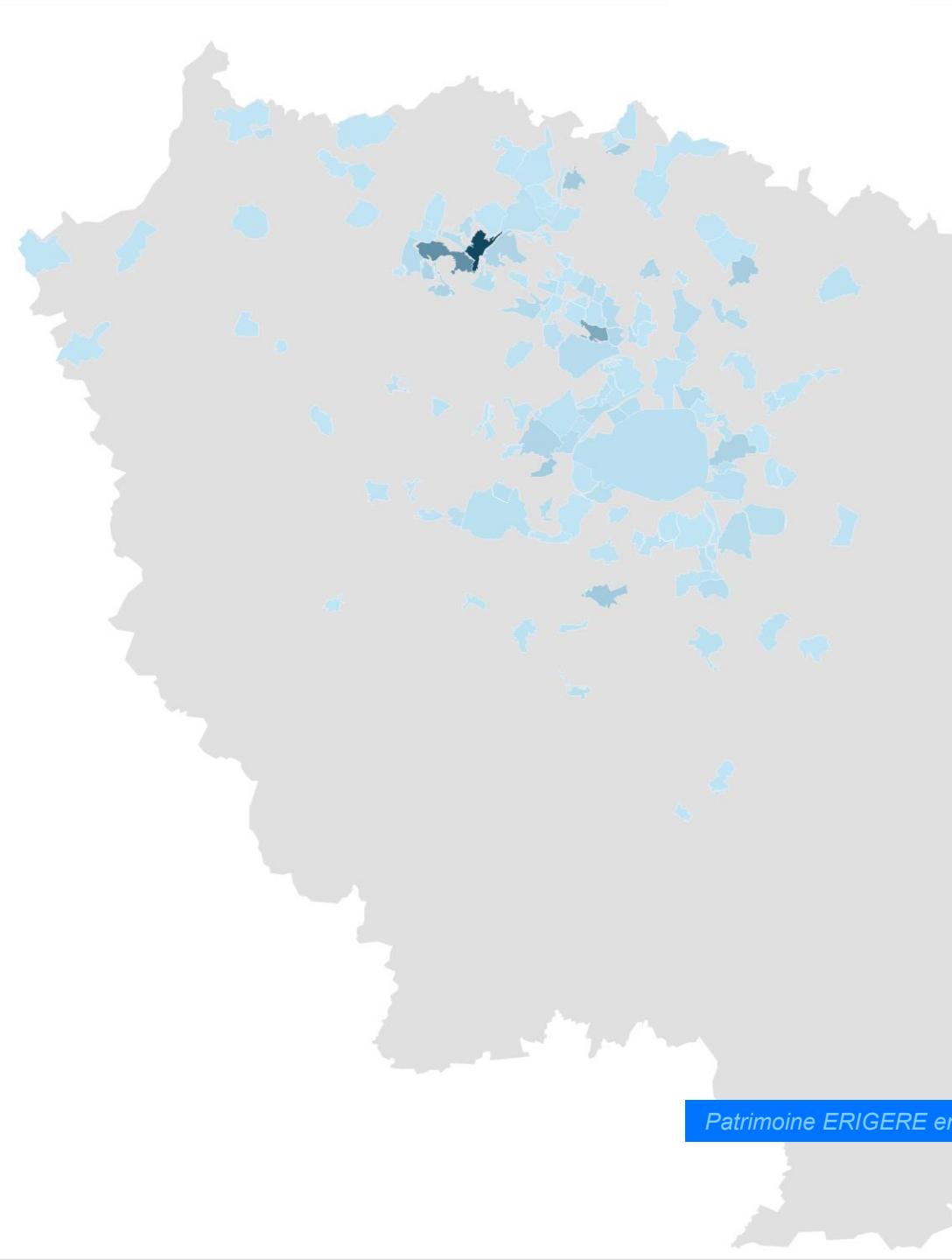
- Mutualiser les **expertises**
- Accroître les capacités d'**investissement**
- Renforcer la gestion de **proximité**

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**

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 CAMERET indique que le remboursement doit éviter de s'étaler au-delà de 40 ans.

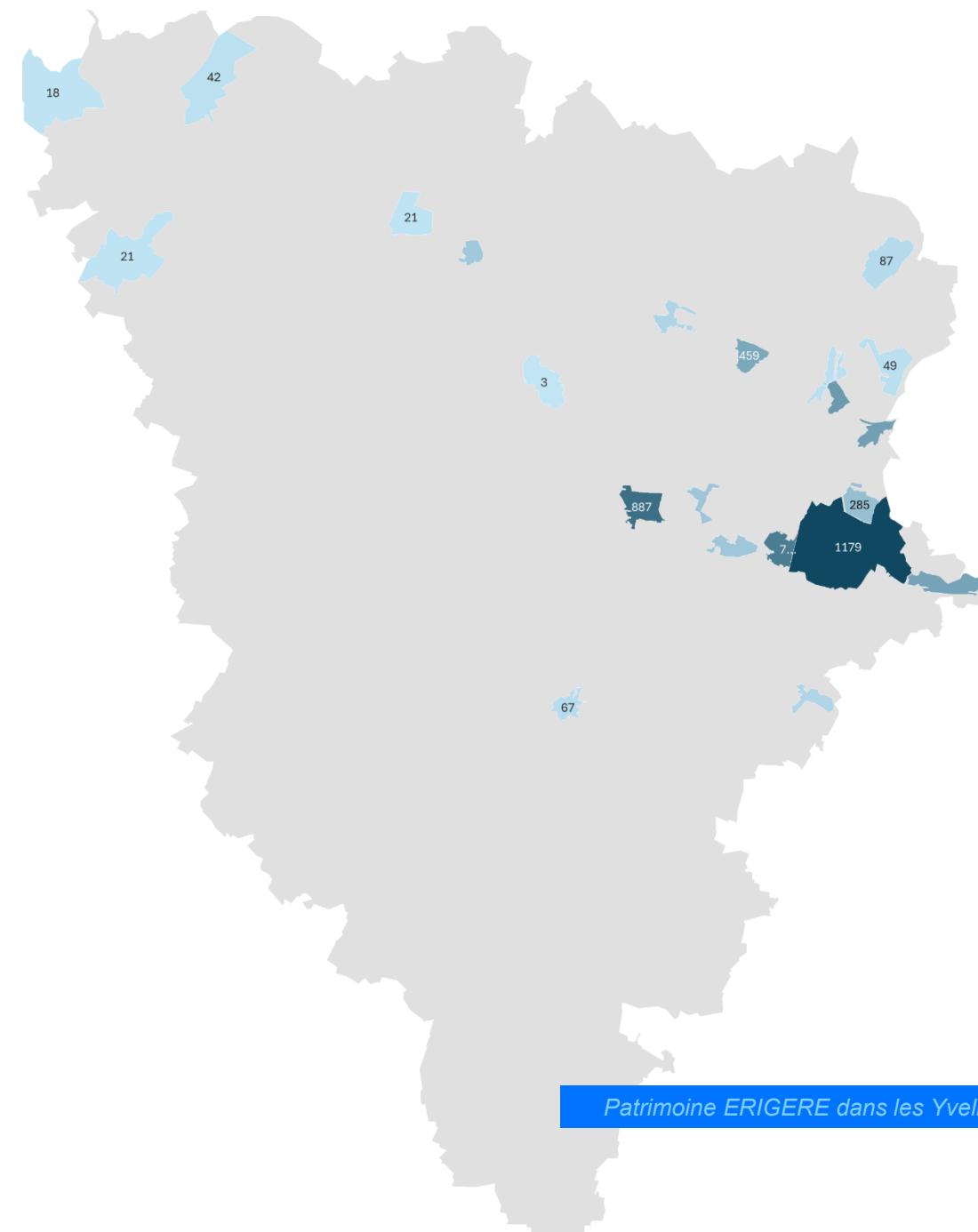
INDECOSA-CGT : Mohamed BOULKOUR, également membre de la CALEOL, souligne qu'il y a beaucoup de problème dans certaines zones pour trouver des locataires, car les prix ne sont pas concurrentiels par rapport au privé

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 HENAUT indique que $\frac{1}{4}$ 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.

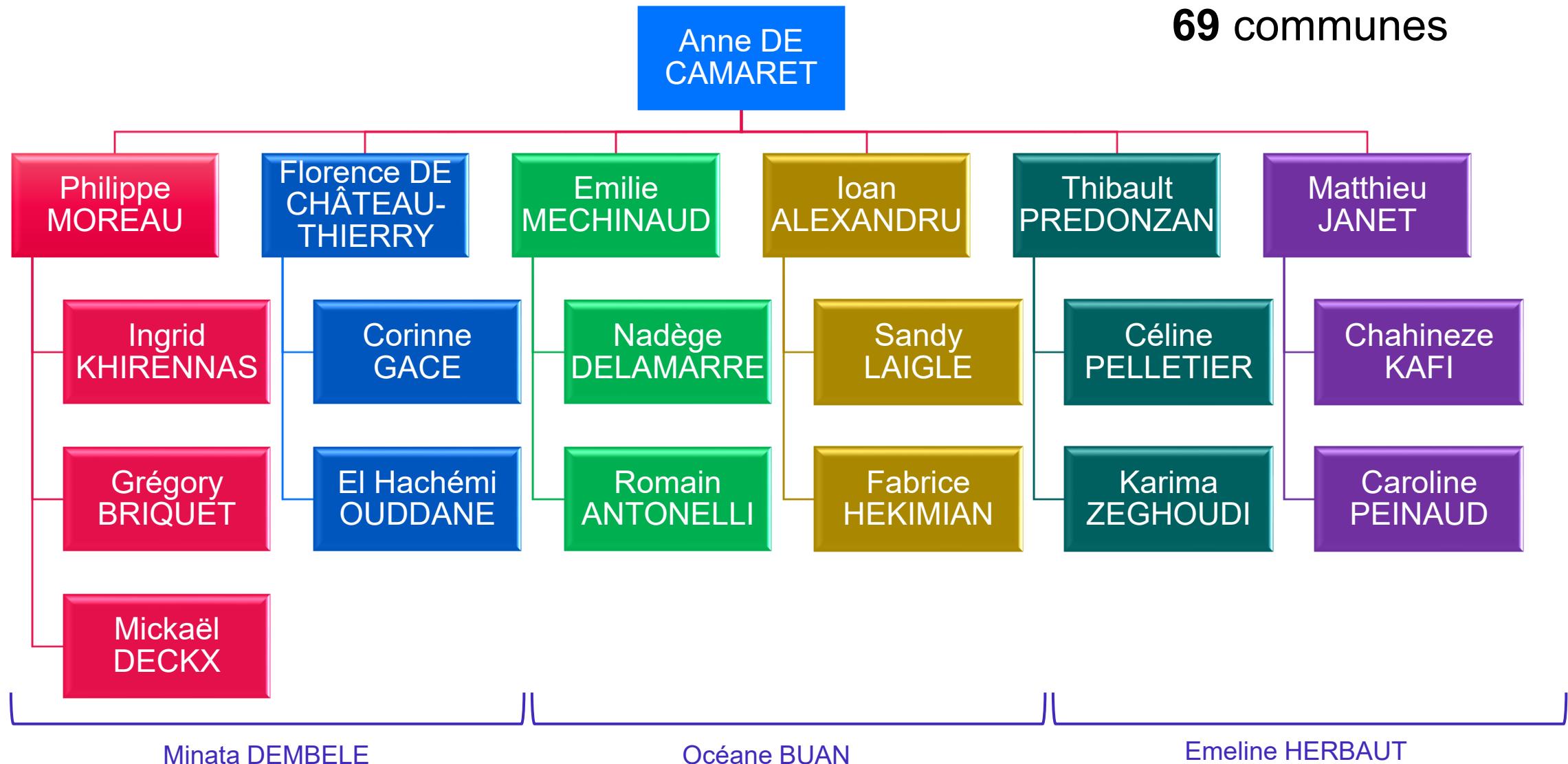
IMMOBILIÈRE 3F : Anne DE CAMARET souligne que 3 gardiens ERIGERE ont rejoint notre équipe. 4 gardiens supplémentaires sont effectivement nécessaires. Les recrutements sont en cours. Actuellement, l'activité est gérée par des Gestionnaires de Proximité et/ou des remplacements par des gardiens.

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.

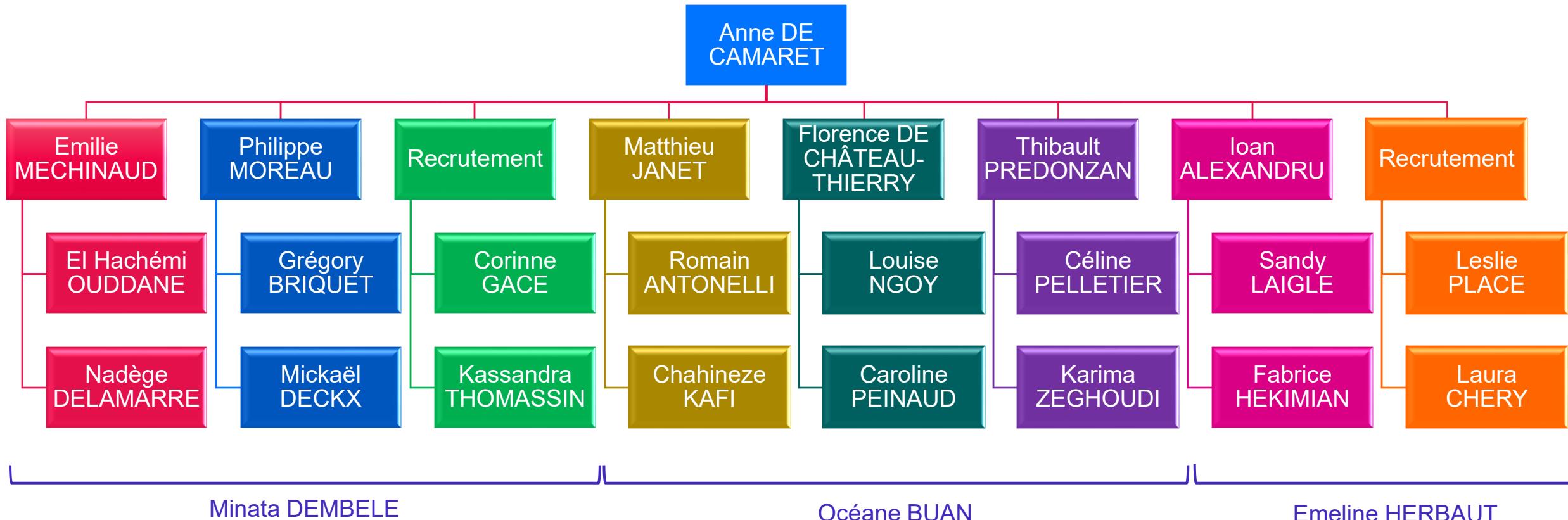
ORGANISATION AGENCE – AVANT 1^{ER} OCTOBRE

17 170 logements
69 communes



RÉORGANISATION AU 1ER OCTOBRE

18 028 logements
76 communes





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^e 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 pourvoir 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
Fréneuse
Gargenville

Hardricourt
Issou
Juziers
Limay
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

Chahinez KAFI

- Fourqueux
- St-Germain-en-Laye

RÉPARTITION PAR COMMUNES

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

	Bougival	
Louise NGOY	La Celle-St-Cloud	
	Les Chesnay-Rocquencourt	
	Louveciennes	
		Céline PELLETIER Versailles sauf 1038L et 3109L
Caroline PEINAUD	Le Pecq	Jouy en Josas
	Le Port-Marly	Vélizy Villacoublay
	Le Vésinet	Versailles 1038L et 3109L
	Marly le Roi	Viroflay

RÉPARTITION PAR COMMUNES

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**

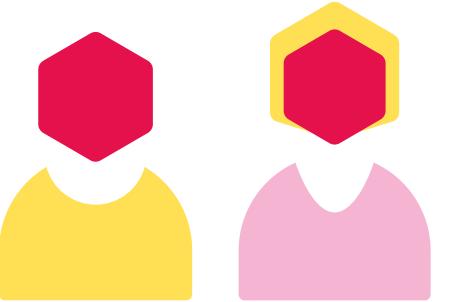
Guyancourt
Montigny le Bretonneux
Trappes

2

FORUM DES ASSOCIATIONS BILAN N+1

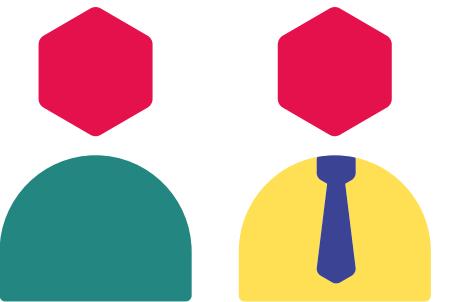
FORUM 2024

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 locataires reçues par téléphone ou dans l'Espace Locataire



Parcours locataire

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



PRINCIPALES AVANCÉES 2025



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

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.

PRINCIPALES AVANCÉES 2025



Chantier en cours
Communication habitants



Focus
Nouvelles affiches





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.

PRINCIPALES AVANCÉES 2025



Chantier en cours Communication habitants

Focus Guide du locataire



PRINCIPALES AVANCÉES 2025



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.

PRINCIPALES AVANCÉES 2025



Chantier en cours Traitement de la demande

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

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

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

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



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



Passer de la clôture à la résolution



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



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'envoie 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 syndics 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.

PRINCIPALES AVANCÉES 2025



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

Informer 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 efficience opérationnelle



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.

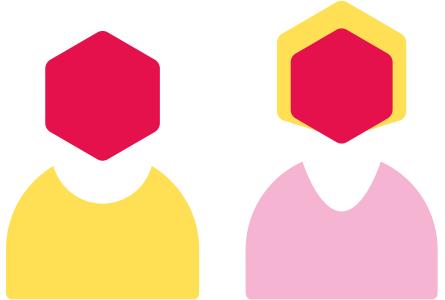
CLCV : Jean-Didier SOL l'informe que Leila SEKKAKI a répondu sur ce sujet que le terme « client » a pour but de tirer vers le haut.

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

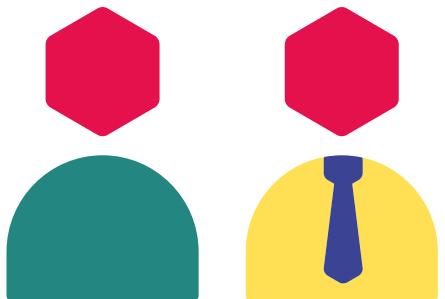
Associations yvelinoise de locataires



6
Participants



Collaborateurs yvelinois de 3F



9
Participants



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



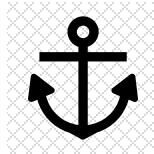
Obstacles

- 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



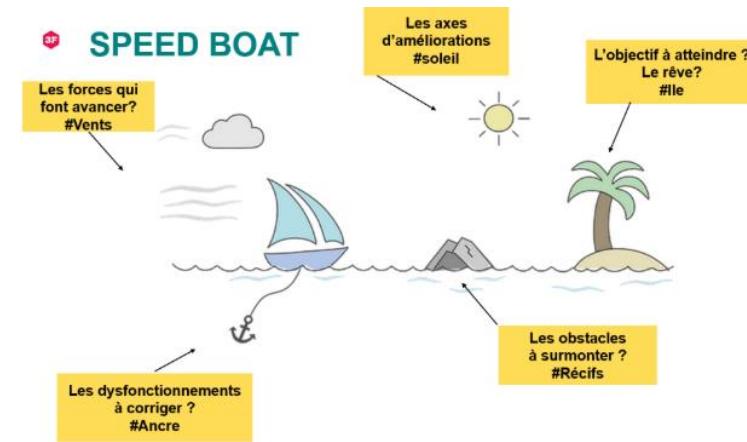
Forces

- 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^e ligne de quittance et donc 37%

A large, white, stylized number '3' is positioned on the left side of the slide. It is set against a teal-colored, wavy, organic shape that covers the left two-thirds of the slide. The '3' has a thick, rounded font style.

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 m³, 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.

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