# CONSEIL RÉGIONAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 16 octobre 2025

3F

Groupe ActionLogement

# PARTICIPANTS

| Représentants | Fonction | Format |
|---|---|---|
| **CLCV** | | |
| Joëlle GRILLE | Administratrice locataire | Présentiel |
| Jean-Didier SOL | Membre permanent | Présentiel |
| Edward WATTEEUW | Invité | Présentiel |
| Annick AUJEAN | Invitée | Présentiel |
| Henri DURAND | Invité | Visio |
| **CNL** | | |
| Marie Blanche FERNANDEZ | Administratrice locataire | Visio |
| Nicole BENKIRANE | Membre permanent | Visio |
| Serge CHETRIT | Membre permanent | Présentiel |
| Delphine PADIOLLEAU | Invitée | Présentiel |
| Paul PINCHON | Invité | Présentiel |
| **INDECOSA-CGT** | | |
| Hakim NAILI | Membre permanent | Visio |
| Roberte DAIME | Membre permanent | Visio |
| Mohamed BOULKOUR | Invité | Visio |
| **AFOC** | | |
| George MAVROYANNIS | Membre permanent | Présentiel |
| Arlette BLARY | Membre permanent | Présentiel |
| Christiane PIERRE | Invitée | Présentiel |
| **UNLI** | | |
| Pierre BUNTZ | Membre permanent | Présentiel |
| Alexandre GUILLEMAUD | Invité | Distanciel |
| **Immobilière 3F** | | |
| *Direction Habitants et Territoires* | | |
| Caroline LANDEAU | Directrice Déléguée aux Stratégies Sociales | Présentiel |
| Laetitia PERRIN | Direction Déléguée aux Stratégies Sociales | Présentiel |
| Leila SEKKAKI | Directrice Déléguée Relation Clients | Présentiel |
| Clément ALLEGRE | Direction Déléguée Relation Clients | Présentiel |
| Dinald DENIS | Direction Déléguée Relation Clients | Visio |
| Samira NASRI | Direction Déléguée Relation Clients | Présentiel |
| *Direction de l'Exploitation* | | |
| Philippe BUR | Responsable Entretien et Services | Présentiel |
| Christophe EVENO-CHAUVET | Entretien et Services | Présentiel |
| Céline ALLOUIS LE BOUC | Entretien et Services | Présentiel |
| Anne Sophie GUENAULT | Entretien et Services | Présentiel |
| Clement JULLIEN | Entretien et Services | Présentiel |

# ORDRE DU JOUR

1. **FORUM DES ASSOCIATIONS : BILAN N+1**
2. **MARCHÉS MULTITECHNIQUE & ENTRETIEN COURANT**
3. **POLITIQUE SENIORS / PMR**

   Point reporté au premier CRCL 2026
4. **CONCERTATION LOCATIVE 2026**

1

# FORUM DES ASSOCIATIONS

# BILAN N+1

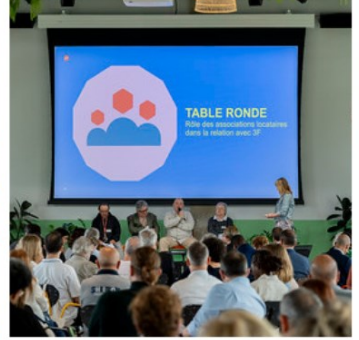
# FORUM 2024

## Associations franciliennes de locataires

**71**
**Participants**

## Collaborateurs franciliens de 3F

**103**
**Participants**



# RAPPEL DE LA SYNTHÈSE DES ATELIERS

## 4 ateliers thématiques

**160 actions**

### Communication

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

**119 actions**

### Cadre de vie

Espaces communs des résidences, intérieurs comme extérieurs

**95 actions**

### Service Clientèle

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

**90 actions**

### Parcours locataire

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

# RAPPEL DE LA SYNTHÈSE DES ATELIERS

| | | |
|---|---|---|
| **Continuer à** | **100** propositions | **96** propositions retenues<br>**4** propositions à étudier (généralisation) |
| **Arrêter de** | **41** propositions | **28** propositions retenues<br>**4** propositions à étudier |
| **Commencer à** | **180** propositions | **129** propositions retenues<br>**31** propositions à étudier |
| **Indispensables** | **139** propositions | **107** propositions retenues<br>**25** propositions à étudier |
| **Total** | **460** propositions | **424** propositions retenues ou à étudier<br>soit **92%** des propositions |

**36** propositions non retenues
Éléments d'explication apportés par 3F

# PRINCIPALES AVANCÉES 2025

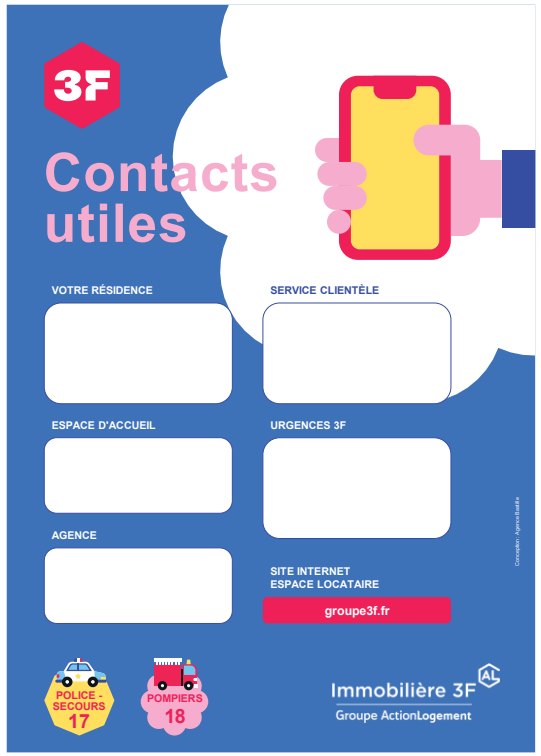
**Chantier en cours**
Communication habitants

| | |
|---|---|
| Harmoniser les types de communication sur l'ensemble des résidences<br>Avoir des panneaux d'affichage propres et actualisés | Refonte des 4 affiches obligatoires présentes dans les vitrines des halls<br>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)<br>Evolutions 2026 : réécriture des courriers en coordination avec les métiers |
| Adapter le canal de communication à l'âge et aux compétences des locataires<br>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)<br>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 |

# PRINCIPALES AVANCÉES 2025

**Chantier en cours**
Communication habitants

**Focus**
Nouvelles affiches



# 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<br>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<br>Taux de Prise en charge des locataires dans la journée > 80%<br>(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 |

# PRINCIPALES AVANCÉES 2025

**Chantier en cours**
Traitement de la demande

**Enjeux et actions prioritaires du chantier "traitement de la demande"**

| | |
|---|---|
| Arrêter de devoir contacter le Service Clientèle lorsque le gardien est présent | Repositionner le gardien comme référent sur sa résidence<br>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<br>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 |

# 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<br>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**

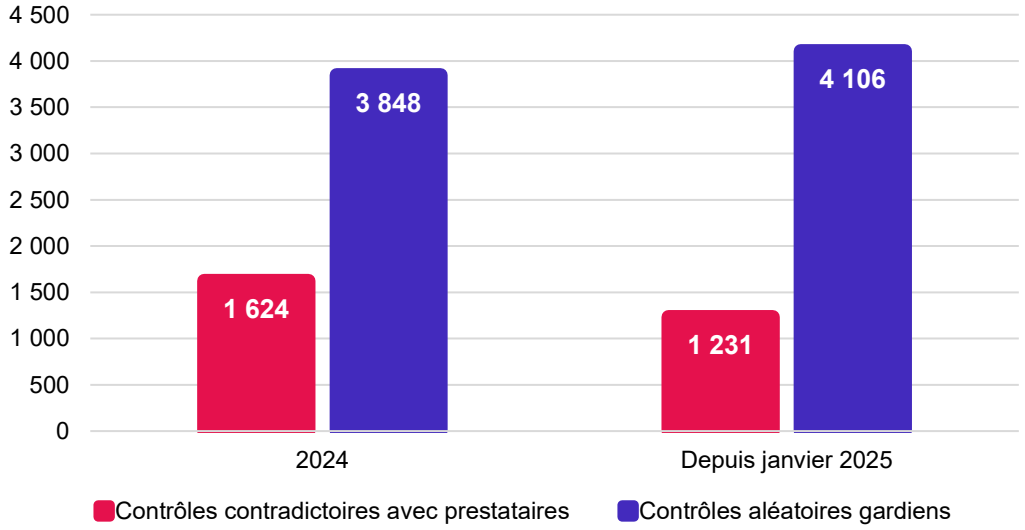
Information sur les résultats et association des représentants des locataires à la réalisation de ces contrôles

# PRINCIPALES AVANCÉES 2025

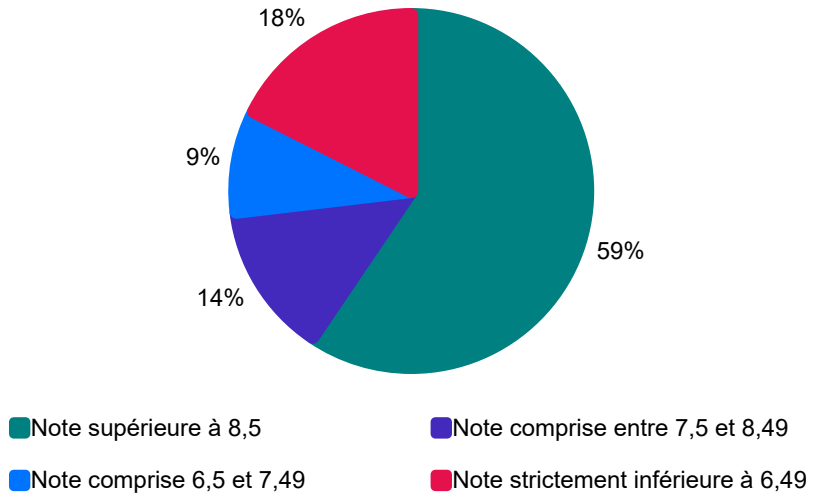
**Chantier en cours**
Cadre de vie

**Focus**
Contrôles entretien ménager 2024 et 2025

**Nombre de contrôles entretien ménager réalisés en IDF**




**Répartition des notes des 1 231 contrôles contradictoires réalisés en 2025 (données au 14/10/2025)**




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

5 472 contrôles réalisé en 2024
5 337 déjà réalisés au 14 octobre 2025

**En 2024, 5 lots résiliés pour insuffisance (75, 94, 92 et 95)**

Mauvaises notes aux contrôles, non respect des clauses contractuelles…

# PRINCIPALES AVANCÉES 2025

## 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**

1

ÉCHANGES

**CLCV :** Edward WATTEEUW demande quelles sont les règles d'affichage chez Immobilière 3F et comment les gardiens arbitrent lorsque les vitrines sont trop petites ou pleines.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI répond que les quatre affiches présentées et remises dans les dossiers des participants sont celles qui doivent figurer dans les vitrines de tous les halls. En fonction des campagnes en cours et de l'espace restant, les équipes de proximité arbitrent sur les affiches à remplacer. Elles ont par ailleurs la possibilité d'installer des affiches hors de vitrines. Les locataires ont, par exemple, plus d'occasions de lire une affiche sur les délais de remise en service de l'ascenseur à proximité de cet équipement que dans les vitrines.

**CLCV :** Edward WATTEEUW demande confirmation que les panneaux d'affichage des collectifs de locataires ne sont pas utilisés pour les campagnes de communication 3F.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI rappelle que les collectifs ont la possibilité de demander l'installation d'un panneau d'affichage à leur Agence. Ces dernières accèdent habituellement à cette demande, sauf en cas de contrainte technique spécifique ou de résidence en copropriété où l'affichage relève du syndic. Des commandes sont régulièrement passées. L'utilisation de ces panneaux n'est pas confondue avec les vitrines 3F.

**CLCV :** Edward WATTEEUW indique qu'il ne sait pas si cela est lié à la fusion, mais certains collectifs Erigère disposent de panneaux depuis peu.

**CNL :** Pour revenir aux affiches présentées, Delphine PADIOLLEAU confirme avoir constaté un nouvel affichage sur le patrimoine ex-Erigère. Elle trouve la charte graphique agréable, colorée et visible.

**Indecosa CGT :** Hakim NAILI trouve aussi la nouvelle charte graphique moderne et colorée. Il souligne néanmoins un manque d'espaces d'affichage sur certaines résidences et estime que 3F devrait développer l'affichage numérique.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI répond que la proposition de développer l'affichage numérique faite lors du Forum de 2024 a été étudiée. Après analyse des coûts, des consommations énergétiques et des difficultés d'usage des panneaux déjà présents sur le patrimoine, notamment en termes d'actualisation, il a été décidé de ne pas donner suite à cette proposition.

ÉCHANGES

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande si le rappel est systématiquement proposé par le Service Clientèle.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI répond que non. Cela dépend des pics d'activité du Service Clientèle (quittancement, période de chauffe, situations exceptionnelles, etc.), l'objectif n'étant pas de proposer un service de rappel lorsque les conseillers ne sont pas en capacité de le faire.

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande s'il est possible de connaître le taux de décroché du Service Clientèle et l'impact des pics d'activité.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI précise que l'activité du Service Clientèle est suivie quotidiennement et qu'il est difficile de la restituer sur la seule base du taux de décroché. C'est pourquoi il est plutôt proposé que la restitution des indicateurs fasse l'objet d'un point dédié à l'occasion d'un prochain CRCL.

**UNLI :** Pierre BUNTZ demande quels sont les moyens mis en œuvre par Immobilière 3F pour anticiper les événements, comme le lancement de la période de chauffe, pour réduire les sollicitations.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI indique que différentes initiatives ont été menées en 2025 pour anticiper le risque de pics d'activité. Des FAQ ont par exemple été établies sur des sujets comme la sortie des contrats câbles ou la fusion Erigère, puis partagées avec l'ensemble des équipes, pour pouvoir décharger le Service Clientèle de certaines demandes et ainsi lui permettre de mieux répondre à d'autres.

Le dispositif « Diapason hors les murs », présenté en 2024, répond à ce même objectif : développer une meilleure connaissance réciproque des métiers du Service Clientèle et des Agences, pour optimiser la prise en charge des demandes et la joignabilité du Service Clientèle.

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande s'il existe un dispositif de type « bac à sable », où tout le monde peut retrouver les informations sur une demande.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI répond que le suivi de la prise en charge des demandes est aujourd'hui accessible à l'ensemble des collaborateurs concernés, depuis notre système d'information ULIS.

ÉCHANGES

Le chantier sur le traitement de la demande ne s'interdit pas par ailleurs de requestionner la pertinence de cet outil au regard des besoins exprimés par les équipes et les locataires.

**UNLI :** Sur le traitement de la demande, Pierre BUNTZ demande quand est-ce que l'on sort des vœux pieux et s'il n'y a pas des éléments sur lesquels 3F peut s'engager pour ne pas en être au même point dans un an.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI rappelle que la démarche présentée n'est pas un vœu pieu. 2025 a été une année d'immersion, de recueil des besoins et de définition des plans d'actions. Ces derniers seront progressivement déployés. Elle espère que les locataires et leurs représentants en percevront les premiers résultats dès 2026.

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande si le Service Clientèle peut être mobilisé par les associations et groupements de locataires.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI indique que le Service Clientèle n'a pas vocation à traiter les demandes des représentants de locataires. Dans une logique d'efficience, les demandes collectives ou les réclamations relèvent plutôt de leurs contacts habituels en Agence.

**UNLI :** Sur la question des contrôles entretien ménager, Pierre BUNTZ indique que ce qui importe pour les locataires, c'est la propreté. Peu importe que l'entretien soit réalisé par un prestataire ou gardien.

Il prend note de la politique de 3F sur le sujet, mais signale que la grille de contrôle étant connue des associations et groupements, ces derniers vont réaliser des contrôles sur la base de cette grille.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI objecte qu'il existe d'autres modalités de suivi de l'activité des gardiens.

**UNLI :** Pierre BUNTZ trouve que le chiffre 3 000 contrôles est faible au regard du nombre de logements gérés par 3F.

**Immobilière 3F :** Céline ALLOUIS LE BOUC rappelle que ce chiffre est à ramener au nombre de résidences avec prestataire.

# MARCHÉS MULTITECHNIQUE & ENTRETIEN COURANT

# RAPPEL DES POINTS GENERAUX

## Marché Multitechnique

Prestations de **maintenance, d'entretien et de réparation des équipements techniques** en parties communes et en parties privatives

1 contrat **Parties Communes** et 3 contrats Parties Privatives : **Robinetterie, Contrats "Confort" et "Coup de pouce senior"**

**1 lot par département à l'échelle de l'IDF**
(*à l'exception du 94 qui dispose d'un allotissement technique sur le contrat Parties Communes*)

**9 prestataires à l'échelle de l'IDF** :
*PROXISERVE, MUST, UNICIA, BEDIER, SACOFA, IDEX, OUVRARD, SOTRELEC, REOLIAN*

**Marché mis en place au 01.01.2018 et arrivant à échéance au 30.06.2026**

## Marchés Entretien Courant

Prestations d'**entretien courant** pour les parties communes et les parties privatives

2 marchés principaux : **Plomberie et Electricité**

**Allotissement par regroupement de Pôles Habitat**

**5 prestataires en Plomberie à l'échelle de l'IDF** :
*ACORUS, AQUADIM, BEDIER, JMG, UTB*

**3 prestataires en Electricité à l'échelle de l'IDF** :
*PERRIN, OUVRARD, BEDIER*

**Marchés mis en place au 01.10.2022 et arrivant à échéance au 30.06.2026**

# CARTOGRAPHIE ACTUELLE DES MARCHES

| | ***Parties Communes*** | ***Parties Privatives*** |
|---|---|---|
| ***Robinetterie, Contrats Confort et Coup de Pouce Senior*** | | **Multitechnique**<br>(forfaitaire < 500€HT) |
| ***Menuiserie serrurerie quincaillerie*** | **Multitechnique**<br>(forfaitaire < 500€HT) | **Gré à gré**<br>(jusqu'à 3.000€HT : en direct auprès d'un fournisseur référencés,<br>au-delà : demande de plusieurs devis) |
| ***Plomberie*** | **Multitechnique**<br>(forfaitaire < 500€HT) | **Entretien courant plomberie** (bons de commande) :<br>• en PC : uniquement pour montants >500€HT,<br>• en PP : hors robinetterie et Contrats "Confort" et "Coup de pouce senior" |
| ***Courants forts*** | **Multitechnique**<br>(forfaitaire < 500€HT) | **Entretien courant électricité** (bons de commande) :<br>• en PC : uniquement pour montants >500€HT,<br>• en PP : hors Contrats "Confort" et "Coup de pouce senior" |
| ***Courants faibles et contrôle d'accès*** | **Multitechnique**<br>(forfaitaire < 500€HT) | **Entretien courant électricité** (bons de commande) :<br>• en PC : uniquement pour montants >500€HT,<br>• en PP : hors Contrats "Confort" et "Coup de pouce senior" |
| ***Peinture*** | **Remise en état des logements (REL) et entretien courant peinture**<br>(bons de commande) | |

# RETOUR DES EQUIPES ET AXES D'AMÉLIORATIONS

Réflexion menée conjointement avec les équipes terrain *(à travers des enquêtes et des groupes de travail composés de représentants de chaque fonction de la proximité : gardien, CDS, CGP, RH, comptables)* pour identifier des axes d'améliorations

Enquêtes et groupes de travail :

- **Enquête de satisfaction Multitechnique** (juin 2024)
- **Groupes de travail Multitechnique** (équipes terrain du 29.02.2024 et directions départementales du 07.03.2024)
- **Groupes de travail conjoint Multitechnique et Entretien courant :** 10.06.2025 (cartographies des marchés et évolutions techniques) + 17.06.2025 (La vie des marchés entre les différents acteurs Immobilière 3F)

Retour des équipes terrain et axes d'améliorations :

- **Simplifier la cartographie des marchés** en raisonnant par corps d'état
- **Améliorer de la qualité de service** en sortant du modèle actuel du Multitechnique parties communes avec un seul prestataire sur tous les corps d'état. Réalisation des prestations par des **spécialistes des corps d'état concernés**
- **Renouveler le panel fournisseurs** avec une adaptation de la maille des marchés par :
  *Un allotissement développé à maille géographique plus fine permettant d'attirer plus de PME*
  *Des règles plus limitatives d'attribution : moins de lots pour un même candidat*

# EVOLUTIONS ENVISAGÉES – CARTOGRAPHIE PROJETÉE

| | Parties Communes | Parties Privatives |
|---|---|---|
| ***Robinetterie, Contrats Confort et Coup de Pouce Senior*** | | **Multitechnique**<br>(forfaitaire < 500€HT) |
| ***Menuiserie serrurerie quincaillerie*** | **Entretien courant menuiserie serrurerie quincaillerie**<br>(bons de commande hors Contrats Confort et CPS en PP) | |
| ***Plomberie*** | **Entretien courant** (forfaitaire et bons de commande) :<br>• en PC :<br>➢ Forfait pour la maintenance préventive + certains remplacements identifiés<br>➢ Bons de commandes pour les autres prestations :<br>• en PP : bons de commandes hors Contrat robinetterie et Contrats Confort et CPS | |
| ***Électricité*** | **Entretien courant** (forfaitaire et bons de commande) :<br>• en PC :<br>➢ Forfait pour la maintenance préventive + certains remplacements identifiés<br>➢ Bons de commandes pour les autres prestations<br>• en PP : bons de commandes hors Contrats Confort et Coup de pouce senior | |
| ***Contrôle d'accès*** | **Entretien courant** (forfaitaire et bons de commande) :<br>en PC :<br>➢ Forfait pour la maintenance préventive + certains remplacements identifiés<br>➢ Bons de commandes pour les autres prestations<br>• en PP : bons de commandes hors Contrats Confort et CPS | |
| ***Peinture*** | **Entretien courant peinture**<br>(bons de commande) | |

# EVOLUTIONS ENVISAGÉES
## *ZOOM SUR LE CONTRAT ROBINETTERIE*

Périmètre actuel du contrat :

Le contrat Robinetterie couvre actuellement les équipements suivants :

- **Robinets d'arrêt eau froide et eau chaude du logement**
- **Appareils sanitaires *(éviers, lavabos, baignoires, douches, WC, bidets)* :**
  Robinets, mélangeurs et mitigeurs …
  Mécanismes de vidage, siphons d'évacuations
  Chasse d'eau
  Joints d'étanchéité silicone
- **Robinets de machines à laver la vaisselle et linge**

Evolutions envisagées :

Pour **assurer une cohérence de prestations en parties privatives,** il est envisagé d'**ajouter les équipements suivants** préalablement entretenus par les contrats Confort ou Coup de Pouce Senior ou les marchés d'entretien courant plomberie pour les locataires n'ayant pas souscrit un contrat.

- **Alimentation EF / EC** depuis les compteurs divisionnaires jusqu'aux robinetteries
- **Mécanismes de vidage, bondes et siphons d'évacuations**

>> Ces évolutions et la mise en place du futur contrat Robinetterie donneront lieu à la formalisation d'un accord collectif.

# EVOLUTIONS ENVISAGÉES
## *MARCHES D'ENTRETIEN COURANT*

Périmètre actuel du contrat :

- ne concerne que les corps d'état technique de **plomberie et d'électricité.**
- ne traite que de **prestations à bons de commande** en parties privatives et communes pour des prestations **≥ 500,00 €** HT.

Evolutions envisagées :

- **Création de quatre marchés d'entretien courant en :**
  - Plomberie.
  - Electricité
  - Contrôle d'accès.
  - Menuiserie – Serrurerie – Vitrerie.
- **De prestations mixtes :**
  - Prestations Forfaitaires composées :
    - ✓ Des contrôles réglementaires sur les équipements techniques en parties communes (surpresseurs, disconnecteurs, réseaux commun d'électricité/plomberie, portes de hall motorisées, paratonnerre …)
      EXCEPTION : menuiserie / serrurerie car il n'en existe pas;
    - ✓ D'un bouquet des prestations les plus récurrentes en entretien courant : recherche de pannes / fuite, révision, remplacement de petites pièces.
  - Prestations à bordereaux de prix unitaires comportant toutes les prestations à bons de commande non présentes au forfait.

# EVOLUTIONS ENVISAGÉES
## *SUIVI ET LE PILOTAGE DU FUTUR MARCHE MULTITECHNIQUE*

Comités de suivis :

- **Comités trimestriels en agences :** bilans trimestriels d'activité entre les Pôles habitats et les prestataires.
- **Comités stratégiques :** bilans annuels d'activité au niveau du siège d'I3F entre le Responsable de marchés et les prestataires.

Création des postes de Responsable d'Exploitation :

Postes crées et pourvus entre mai et juillet 2025 : 6 Responsables d'Exploitation pour couvrir l'Ile-de-France (un à deux départements par Responsable).

**Leurs missions :**

- **Améliorer la qualité de service des prestataires** en assurant le lien entre les équipes marchés (siège), les équipes de proximité et les prestataires.
- **Renforcer l'appropriation du contenu des marchés** par nos équipes de proximité et par les prestataires.
- **Suivre les prestataire** (avancement des campagnes d'entretien, suivi des indicateurs de performance, mise en place de plans d'action…) et participer aux différents comités de suivis indiqués précédemment.

Enquêtes locataires :

**Projet de questionnaire internet envoyé automatiquement aux locataires** en fin d'intervention pour recueillir l'expression de leur satisfaction ou d'insatisfaction, avec questions du type : facilité à joindre le prestataire / rendez-vous respecté / qualité de réalisation de la prestation…

# PROCHAINES ETAPES

**Consultations MULTI / EC**
Lancement des appels d'offres et remise des offres des candidats

***Fin 2025 – Début 2026***

**Lancement des marchés MULTI / EC**
Déploiement et mise en place des marchés

***2ème trimestre 2026***

**Analyse des offres**
Analyse, passage en CAO

***1er trimestre 2026***

**Option 1 : entretien robinetterie pris en charge dans le cadre d'un contrat robinetterie**

**ACCORD COLLECTIF**

**Option 2 : entretien robinetterie à la charge du locataire**

2

ÉCHANGES

**CNL :** Nicole BENKIRANE soulève des ambiguïtés en matière de périmètre des marchés existants. Cela touche notamment la robinetterie, mais pas uniquement. Un pot de peinture figure par exemple sur les plaquettes de présentation des Contrats "Confort" et "Coup de pouce senior", alors qu'il n'y a pas de prestation de peinture dans ces deux contrats optionnels.

**Immobilière 3F :** Philippe BUR précise que le travail engagé par ses équipes, en lien avec les Agences, vise justement à apporter une plus grande clarté et que les supports de communication interne et externe seront bien entendu à ajuster en conséquence.

**CLCV :** Henri DURAND signale qu'il est constaté que certaines visites préventives ne sont pas toujours réalisées dans le cadre du contrat robinetterie Erigère. Jean-Didier SOL complète que cela soulève la question du suivi et du contrôle des prestations.

**Immobilière 3F :** Philippe BUR rappelle que la création de la Direction de l'Exploitation entend répondre à cet enjeu de management et de suivi des fournisseurs. En écho aux questions des représentants des locataires, Leila SEKKAKI renouvelle la proposition de présentation de l'organisation et des actions de la Direction de l'Exploitation dans le cadre d'un CRCL 2026.

**UNLI :** Pierre BUNTZ note que la sortie de certaines prestations des Contrats "Confort" et "Coup de pouce senior" devrait entraîner une baisse du coût de ces contrats. Il appelle néanmoins Immobilière 3F à la transparence sur les impacts de cette nouvelle cartographie des marchés sur le coût global pour les locataires.

**CNL :** Nicole BENKIRANE appuie cet appel à la transparence et signale rester vigilante face aux forfaits, qui ne facilitent pas toujours la vérification du caractère récupérable des charges facturées aux locataires.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI rappelle que la présentation restitue les réflexions engagées par Immobilière 3F à l'occasion du renouvellement de ces marchés. Elle indique, qu'en cas d'accord de principe des associations de locataires pour négocier un accord collectif relatif au contrat robinetterie, des groupes de travail dédiés devront être organisés. Ils seront l'occasion de partager des données économiques et techniques plus poussées.

2

ÉCHANGES

**UNLI :** Pierre BUNTZ interroge Immobilière 3F sur l'opportunité de maintenir les grands prestataires historiques ("gros faiseurs") ou d'ouvrir davantage le marché à des entreprises locales, jugées parfois plus réactives et proches du terrain.

**CLCV :** Jean-Didier SOL rejoint la préoccupation de l'UNLI souligne qu'il est important de montrer qu'il existe d'autres prestataires possibles, afin de ne pas dépendre uniquement des grandes entreprises du secteur.

**Immobilière 3F :** Philippe BUR précise que l'allotissement présenté a pour objectif de permettre à des entreprises locales de se positionner sur les marchés d'Immobilière 3F.

**Indecosa CGT :** Mohammed BOULKOUR exprime le souhait d'augmenter la part de la qualité dans la notation des offres, aujourd'hui fixée à 40 %. Indecosa CGT propose une répartition 50 % qualité / 50 % prix.

**Immobilière 3F :** Philippe BUR rappelle la nécessité de trouver un équilibre ("vases communicants") entre la qualité du service rendu et la soutenabilité financière du marché.

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande quelle a été la prise en compte des remontées des associations de locataires dans le bilan des marchés existants et si elle sera renforcée dans le cadre des marchés à venir.

**Immobilière 3F :** Philippe BUR précise que les équipes des Agences ont fait remonter les observations des locataires et de leurs représentants dans le cadre des groupes de travail. Le baromètre de satisfaction biennal est également un bon indicateur.

Des axes de progrès quant à la prise en compte de la satisfaction des locataires ont néanmoins été identifiés. C'est pourquoi il est proposé d'utiliser deux types de questionnaires dans le cadre des futurs marchés : à chaud directement après l'intervention et à froid pour évaluer la perception globale du service dans la durée.

**CLCV :** Jean-Didier SOL juge les deux approches complémentaires et pertinentes.

2

ÉCHANGES

**CLCV :** Joëlle GRILLE demande si les questions de formation des équipes des prestataires et des collaborateurs 3F, y compris du Service Clientèle 3F, sont intégrées au périmètre du marché. En effet, les locataires ont parfois l'impression que, pour un même dysfonctionnement, le caractère ou non locatif varie d'un interlocuteur à l'autre.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI confirme que ces questions sont bien identifiées et que des actions de formation devront être mises en œuvre pour accompagner le déploiement de ce nouveau marché.

**CLCV :** Jean-Didier SOL souligne l'intérêt, dans la nouvelle organisation, que le même prestataire puisse réaliser le diagnostic et l'intervention, afin de gagner du temps et d'éviter les doublons.

**Indecosa CGT :** Hakim NAILI complète en insistant sur la nécessité d'exiger contractuellement la constitution de stocks de pièces détachées, afin de réduire les délais d'intervention.

**Immobilière 3F :** Philippe BUR comprend la demande des associations de locataires. Il rappelle que ces exigences figurent déjà dans certains des marchés et qu'une réflexion est engagée sur la possibilité d'aller plus loin, via des audits ou visites de contrôle des stocks.

**Immobilière 3F :** en conclusion, Leila SEKKAKI propose un tour de table pour que les associations s'expriment sur l'opportunité de réunir un groupe de travail pour la négociation d'un accord collectif relatif à un contrat robinetterie.

**CLCV / CNL / Indecosa CGT / AFOC / UNLI :** L'ensemble des associations présentes expriment leur accord, en exprimant comme prérequis une attention particulière à la réalisation effective des prestations prévues au contrat, notamment les visites préventives, et au coût pour les locataires.

Point reporté
au premier CRCL 2026
sur décision collective
(par manque de temps)

# POLITIQUE SENIORS / PMR

# CONCERTATION LOCATIVE
# RENDEZ-VOUS 2026

# RAPPEL DES ORDRES-DU-JOUR DES CRCL

## 2024

Evolutions de Direction de la gestion du patrimoine

Charges ascenseurs

Remplacement des DAAF

Infrastructures de recharges pour voitures électriques

Charges des logements vacants

Guide de la sous-location

Eléments constitutifs du dossier de charges

Charges logements vacants

Stratégie d'achat gaz

Gestion des copropriétés

Charte réhabilitation

## 2025

Evolutions de Direction Habitants et Territoires

Fusion Erigère

Stratégie d'entretien et de suivi des ascenseurs

Dossier de charges

Tranquillité résidentielle

Bilan des attributions

Examen de l'Occupation dans le cadre des CALEOL

Politique senior, incluant un retour sur les CDCL thématiques

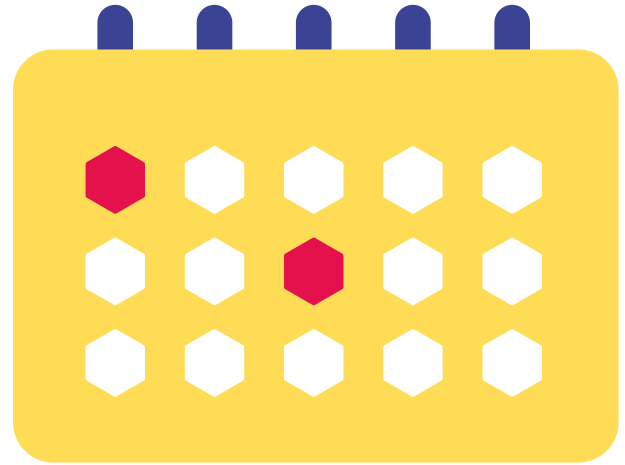
Individualisation des frais de chauffage

Contrats câble

Charte réhabilitation

# ORDRE-DU-JOUR DES CRCL ET GROUPES DE TRAVAIL 2026

## Organisation des CRCL 2026



- 3 réunions compte-tenu des élections Hlm
  - 12 février 2026

    Sujets proposés à l'ordre-du-jour : Politique seniors / PMR, Dispositif d'écoute client et résultats de l'enquête de satisfaction 2025
  - 21 mai 2026

    Sujets proposés à l'ordre-du-jour : Présentation de la Direction de l'Exploitation, présentation des contrats (hors multitechnique et entretien courant), point d'étape sur l'individualisation des frais de chauffage
  - 24 septembre 2026

    Sujets proposés à l'ordre-du-jour : Retour d'expérience sur la mise en œuvre des engagements issus de la charte réhabilitation, Service Clientèle 3F

## Organisation des groupes de travail 2026

- Charges locatives : décompte annuel de charges et dématérialisation des contrôles de charges
- Contrat robinetterie

# INFORMATION SUR LES ÉLECTIONS HLM 2026

## Protocole national relatif à l'organisation des élections des représentants de locataires dans les ESH en 2026

- Signature le 23 septembre, à l'occasion du Congrès HLM 2025, par la Fédération et fédération et les cinq organisations nationales de locataires membres de la Commission nationale de concertation (AFOC, CGL, CLCV, CNL et CSF)
- Protocole incluant des recommandations visant à favoriser la participation la plus large possible des locataires, harmoniser les modalités pratiques du scrutin et assurer la prise en charge matérielle et financière des dépenses liées à l'élection

## À venir, négociation du Protocole Immobilière 3F (pilotée par la Gouvernance)

- Envoi prochain d'une invitation aux organisations nationales de locataires siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat et au Conseil national de la consommation afin qu'elles nous désignent leurs représentants
- Organisations de réunions de négociation entre la fin d'année et le 1er trimestre 2026

# 4 ÉCHANGES

**CLCV :** Jean-Didier SOL précise que le PCL prévoit au minimum 3 réunions.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI rejoint la CLCV sur ce point. Elle rappelle que 5 CRCL ont été organisés en 2025, dont un extraordinaire lié à la fusion avec Erigère, et 10 réunions de groupes de travail. Les élections Hlm ne permettront pas d'avoir un rythme de réunions comparable en 2026.

**CLCV :** Joëlle GRILLE demande qu'un groupe de travail sur la charte réhabilitation soit organisé d'ici la fin d'année.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI rappelle qu'il avait été convenu, lors du dernier CRCL, d'organiser une ultime réunion de relecture de la charte avec les représentants de locataires, afin d'identifier si un compromis était possible ou non. Cette réunion s'est tenue le 11 juillet 2025.

À son issue, une version définitive de la charte a été diffusée aux associations. Cette version se voulait être un document de consensus, validé par l'ensemble des participants présents à la réunion, sauf la CNL. La CLCV a finalement décidé de revenir sur sa position. Immobilière 3F respecte ce choix. Il n'est cependant pas envisagé de rouvrir les échanges sur le document.

**CLCV :** Joëlle GRILLE précise qu'à l'approche des élections Hlm, la CLCV serait prête à signer la charte moyennant de derniers ajustements.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI confirme la position d'Immobilière 3F. Sans préjuger d'opportunités futures, la rouverture des échanges n'est pas programmée à date. Un retour d'expérience sera, dans tous les cas, réalisé à l'issue de cette phase de tests et restitué en CRCL.

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande si, par manque de temps, il est possible de proposer des sujets de groupes de travail par mail à l'issue de ce CRCL.

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI y est favorable. Elle souligne néanmoins que, compte-tenu des élections Hlm, qui vont fortement mobiliser les équipes de 3F et les associations de locataires, il est essentiel de rester mesuré dans le nombre de réunions organisées sur l'année 2026.

4

# ÉCHANGES

**Immobilière 3F :** Leila SEKKAKI propose que, comte-tenu des questions posées par les anciens administrateurs Erigère, un point dédié soit organisé avec eux sur le fonctionnement d'Immobilière 3F.

# QUESTIONS DIVERSES
# ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

# QUESTIONS DIVERSES

**CLCV : pouvons-nous avoir un point complet sur la fin du contrat avec Numericable-SFR et la nouvelle offre Orange pour les locataires 3F et les locataires ex-Erigère ?**

## Protocole francilien de sortie des contrats de maintenance des réseaux câbles

- Signature en septembre par Immobilière 3F, 3F Seine-et-Marne, la CLCV, Indecosa-CGT, l'AFOC et l'UNLI
- Interruption progressive du service depuis le 1er octobre : calendrier non communiqué par SFR malgré les 3 demandes formulées par Immobilière 3F

## Signature d'un partenariat entre 3F et Orange pour la proposition d'une offre fibre à tarif préférentiel dans le cadre du Congrès Hlm de Paris

Offre fibre à tarif préférentiel accessible aux locataires d'Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne

- Campagne de communication prioritaire à destination des locataires ex-Numericable (sept. 2025)
- Campagne à destination de l'ensemble des locataires historiques (oct. 2025)

Élargissement du périmètre du marché aux ex-locataires Erigère d'ici la fin d'année

# QUESTIONS DIVERSES

## CNL : quelles sont les dates de déploiement du chauffage chez Immobilière 3F ?

La saison de chauffe débute le jour où les deux conditions suivantes sont réunies :

- Au moins 2 degrés jours pour cette journée
- Température extérieure maximum de la journée inférieure à 18°C

➔ *entre le 6 et le 9 octobre pour les stations météorologiques en Ile-de-France*

**Actions de la Direction de l'Exploitation :**

Pour faciliter la remise en chauffe, les demandes de remise en chauffe ont été communiquées aux prestataires la semaine du 30 septembre, pour qu'elles soient effectives le lundi 6 octobre 2025

Objectif : permettre aux prestataires de prendre leur disposition le 6, d'assurer le parfait fonctionnement le 7 et de finaliser les allumages compliqués sur la fin de la semaine

# MERCI

Groupe ActionLogement