



# CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 1<sup>er</sup> avril 2025



Groupe ActionLogement



# ORDRE DU JOUR



**16H00 – PRESENTATION DES NOUVELLES DIRECTIONS MÉTIERS D'ILE-DE-FRANCE**



**16H15 - STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS**



**16H45 - POINT POLITIQUE SENIOR / HANDICAP**



**17H20 - POINT D'AVANCEMENT SUR LES RÉGULARISATIONS DE CHARGES**

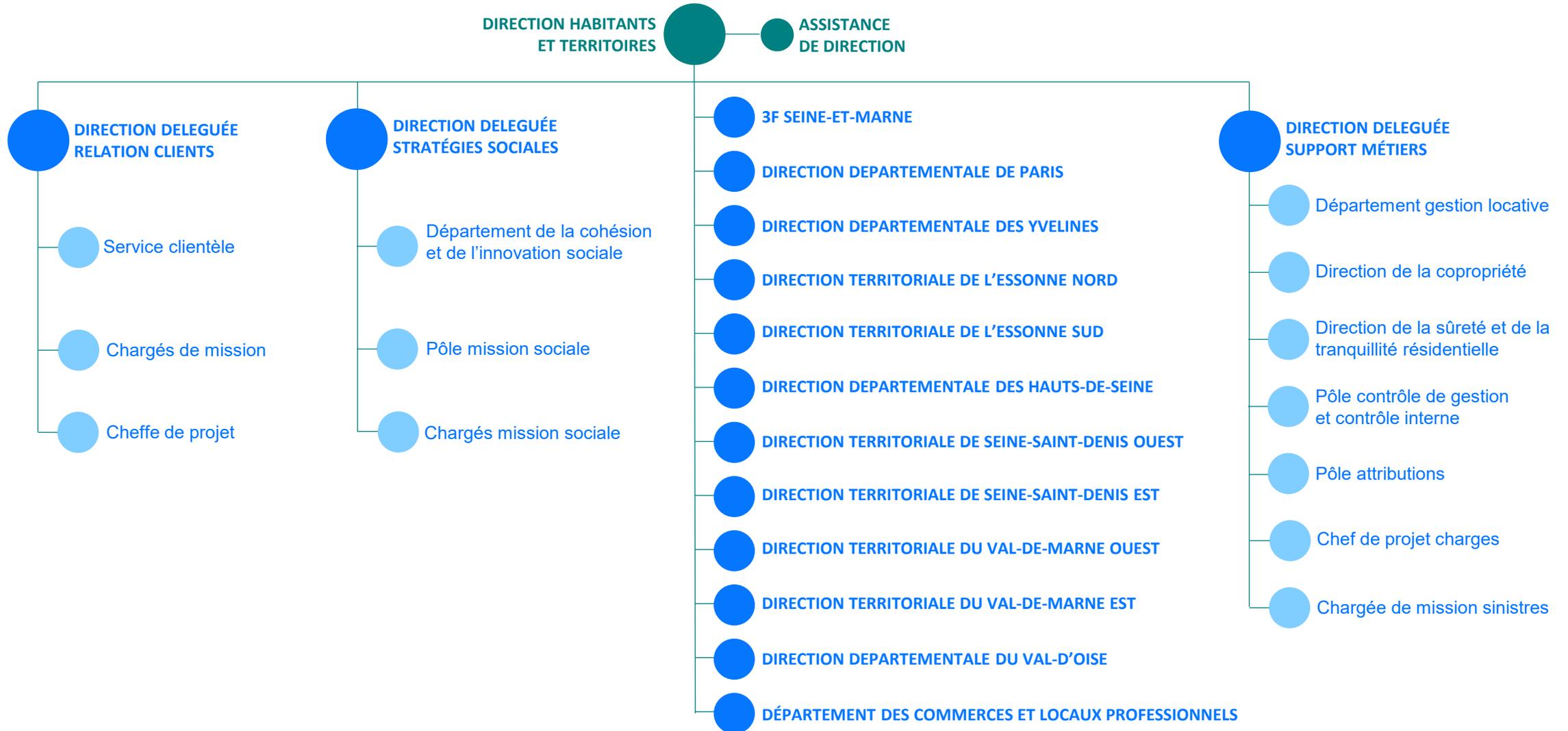


**17H45 - QUESTIONS DIVERSES ASSOCIATIONS**



# RÉORGANISATION DES DIRECTIONS MÉTIER S D'ILE-DE-FRANCE

# DIRECTION HABITANTS ET TERRITOIRES



# DIRECTION DÉLÉGUÉE SUPPORT MÉTIERS



La **Direction Déléguée Support Métiers** a été créée pour regrouper en une seule entité les services support aux équipes opérationnelles, auparavant dispersés sous différentes directions

Cette nouvelle organisation vise à améliorer la clarté et l'accessibilité pour les opérationnels en leur offrant un point d'entrée unique regroupant toutes les expertises métier du Groupe

# DIRECTION DÉLÉGUÉE RELATION CLIENTS

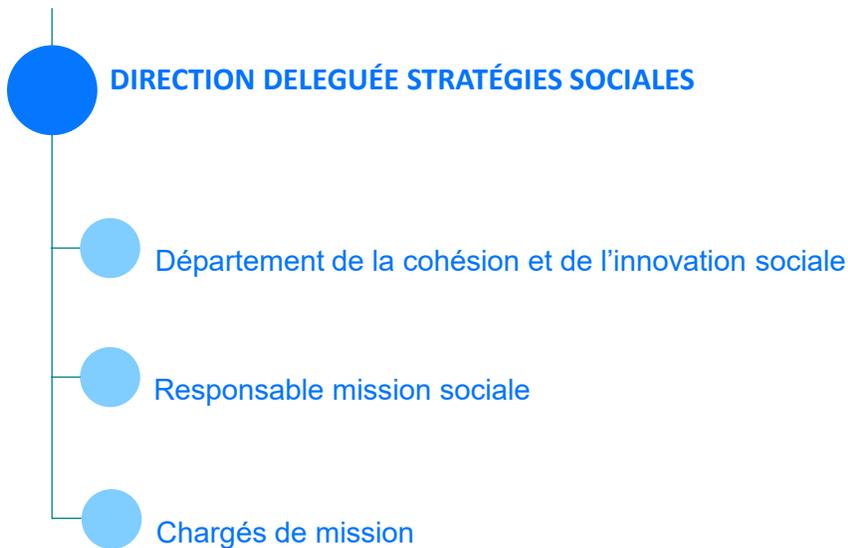


La **Direction Déléguée Relation Clients** est dédiée à la gestion complète de la relation avec les locataires, incluant la concertation locative

Elle vise à améliorer en continu cette relation et à développer, avec la direction générale, le projet ambitieux de la "**Promesse Locataire**"

Ce projet implique toutes les équipes, du siège aux agences, pour renforcer les liens et favoriser une approche transversale, collaborative et décloisonnée, en concertation avec les équipes opérationnelles et les représentants des locataires

# DIRECTION DELEGUÉE STRATÉGIES SOCIALES



La **Direction Déléguée Stratégies Sociales** regroupe les services du siège déjà engagés aux côtés des agences franciliennes pour accompagner les habitants dans leur parcours de vie

En unifiant les équipes de la **DCIS** et du **pôle mission sociale du SPSAR**, elle vise à renforcer l'action sociale du groupe en plaçant les habitants les plus fragilisés au cœur de ses missions

Travaillant en synergie avec les deux autres directions déléguées, elle favorise la transversalité et la coopération pour incarner la raison d'être du groupe :

**"Une adresse pour chacun,  
un avenir pour tous"**

DIRECTION DE L'IMMOBILIER DURABLE

ASSISTANCE  
DE DIRECTIONNUMERISATION DE LA DATA  
PATRIMONIALECONNAISSANCES SOLUTIONS  
NUMERIQUES PATRIMONIALESPILOTAGE ET MÉTHODES  
GROUPE

DIRECTION DE L'EXPLOITATION

Pôle Exploitation  
numérisation et fiabilisationPôle BIM Maîtrise  
d'OuvragePôle contrôle  
de gestion

Pôle comptabilité

Pôle démarche client

Pôle adaptation et  
ressourcesPôle responsables  
d'exploitationProgrammation et  
investissements

Pôle 75/92

Pôle 78/95

Pôle 77/93

Pôle 91/95

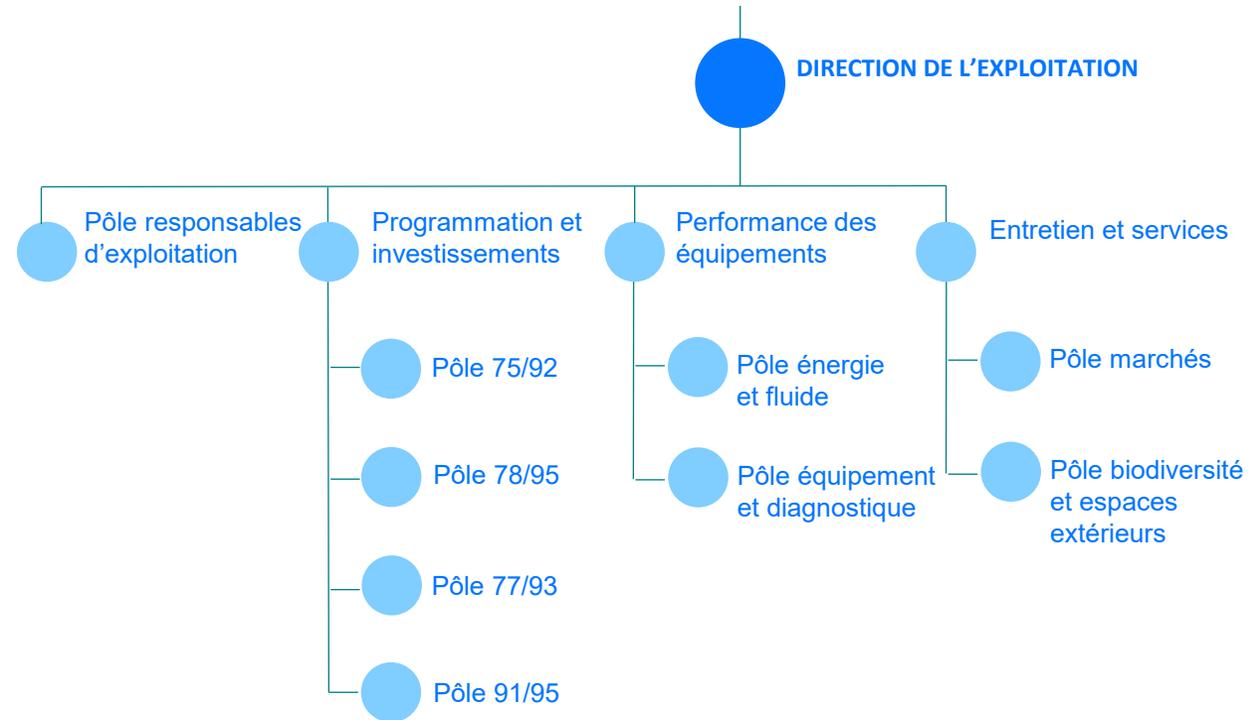
Performance des  
équipementsPôle énergie  
et fluidePôle équipement  
et diagnostique

Entretien et services

Pôle marchés

Pôle biodiversité  
et espaces  
extérieurs

# DIRECTION DE L'EXPLOITATION



La **Direction de l'Exploitation**  
L'exploitation, c'est mettre en valeur  
notre savoir-faire technique pour améliorer  
la qualité de service

C'est aussi répondre aux besoins du terrain :  
**Plus on est près du locataire, plus on a besoin  
de soutien pour lui répondre,  
Plus on en est éloigné, plus on a besoin  
d'informations pour mieux accompagner  
les équipes opérationnelles**

La Direction de l'Exploitation assure le suivi  
et le pilotage de nos équipements et de notre  
patrimoine. Elle redonne une unité d'action à  
l'organisation technique, simplifie la gestion des  
contrats et leur application et facilite le travail des  
agences pour mieux répondre aux locataires.

Enfin, elle structure et anticipe  
les investissements, des plus petites  
interventions aux projets majeurs, pour une  
exploitation plus efficace et maîtrisée



# STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS



# SOMMAIRE

## Stratégie d'entretien et de suivi des ascenseurs



**ORGANISATION**



**CONTRAT D'ENTRETIEN**



**SUIVI DES OBLIGATIONS  
RÉGLEMENTAIRES**



**TELESURVEILLANCE**



**POLITIQUE D'INVESTISSEMENT**

2



# STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

## ORGANISATION



## En interne, équipe dédiée de 3 experts sur le métier ascenseur :

- Remise en concurrence et attribution des marchés
- Suivi d'exploitation en lien avec les Agences départementales et les prestataires
- Suivi des travaux de modernisation ou de remplacement



## Appui d'un Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) spécialisé : **Casteing**

- Etat des lieux des ascenseurs entrants dans le parc
- Suivi des prestations des ascensoristes

2

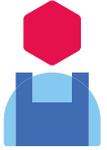


# STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

## CONTRAT D'ENTRETIEN

# CONTRAT D'ENTRETIEN

Parmi les principales dispositions du contrat :



**Mise en place chez les prestataires d'équipes dédiées à 3F**



**Délais d'intervention exigeants :**

- 45 min pour les désincarcérations
- 3h pour les dépannages



**Garantie totale** : le contrat prévoit la réparation ou le remplacement de l'ensemble des pièces d'usure à la charge du prestataire (charges non récupérables)

→ **Incite les prestataires à entretenir les installations**

**Questions:**



**Les délais d'intervention sont-ils respectés? Oui dans l'ensemble, nous pouvons rencontrer des dépassements de délai ponctuels, mais restons vigilants pour qu'ils soient isolés.**

**Les pénalités sont-elles appliquées? Oui, cependant en amont de leur application, nous privilégions la recherche de solution avec notre prestataire pour obtenir le meilleur service dans les meilleurs délais.**

# CONTRAT D'ENTRETIEN

Parmi les principales dispositions du contrat :



**Forfait vandalisme** (charges non récupérables) :

- < 300 €HT : prise en charge immédiate par le prestataire dans le cadre du forfait
- ≥ 300 €HT et ≤ 3 000 €HT : intervention immédiate du prestataire et régularisation à posteriori du bon de commande par 3F
- > 3 000 €HT : intervention sur bon de commande 3F

→ Permet de fluidifier et d'accélérer les réparations



**Maintenance prédictive (expérimentation)** : installation de boîtiers sur les cabines avec un taux de pannes élevé (> 8 pannes / an)

→ Objectif : réduire le nombre de pannes et anticiper le remplacement de certaines pièces

Questions:



Le vandalisme est-il assuré par I3F? Oui, le montant des réparations liées au vandalisme est bien pris en charge par I3F

Le délai de réparation est parfois très long? Ces délais sont généralement liés à l'approvisionnement de certaines pièces détachées non disponibles en stock.

## 2



## STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

SUIVI DES OBLIGATIONS

RÉGLEMENTAIRES

# SUIVI DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES



## Contrôles réglementaires réalisés dans le cadre du contrat d'entretien (par les ascensoristes) :

- Visites toutes les 6 semaines (= 9 visites/an) : vérification du fonctionnement et éventuels réglages
- Examen semestriel de l'état des câbles
- Vérification annuelle des parachutes et nettoyage des installations

→ Contrôle par 3F de la bonne réalisation de ces interventions via le système de télésurveillance

# SUIVI DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES



## Contrôles techniques quinquennaux (par un organisme de contrôle agréé) :

- Contrôle technique réalisé tous les cinq ans visant à vérifier la conformité et la sécurité de l'installation : chaque rapport fait alors état de réserves relevant de la maintenance ou de travaux

→ En lien avec l'AMO, suivi par 3F de la levée des différentes réserves

**137 CTQ commandés à ce jour**

Un projet informatique, en cours, permettra de maîtriser encore davantage l'avancement de la réalisation des contrôles, ainsi que celui de la levée des réserves par les ascensoristes (horizon 2026).

2



## STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

TÉLÉSURVEILLANCE

# TÉLÉSURVEILLANCE



**Présence d'un dispositif de télésurveillance sur chaque ascenseur** pour permettre un suivi indépendant de celui des prestataires :

- Suivi en temps réel de **l'état des équipements** (en fonctionnement / à l'arrêt)
- Suivi du respect des **délais d'intervention**
- Suivi de la réalisation des **visites obligatoires** (visites toutes les 6 semaines, etc.)
- Suivi des indicateurs tels que :
  - ◆ le **nombre de pannes/ascenseur/an**
  - ◆ le **taux de disponibilité** (= représentatif du temps où l'ascenseur n'est pas immobilisé pour panne ou travaux)

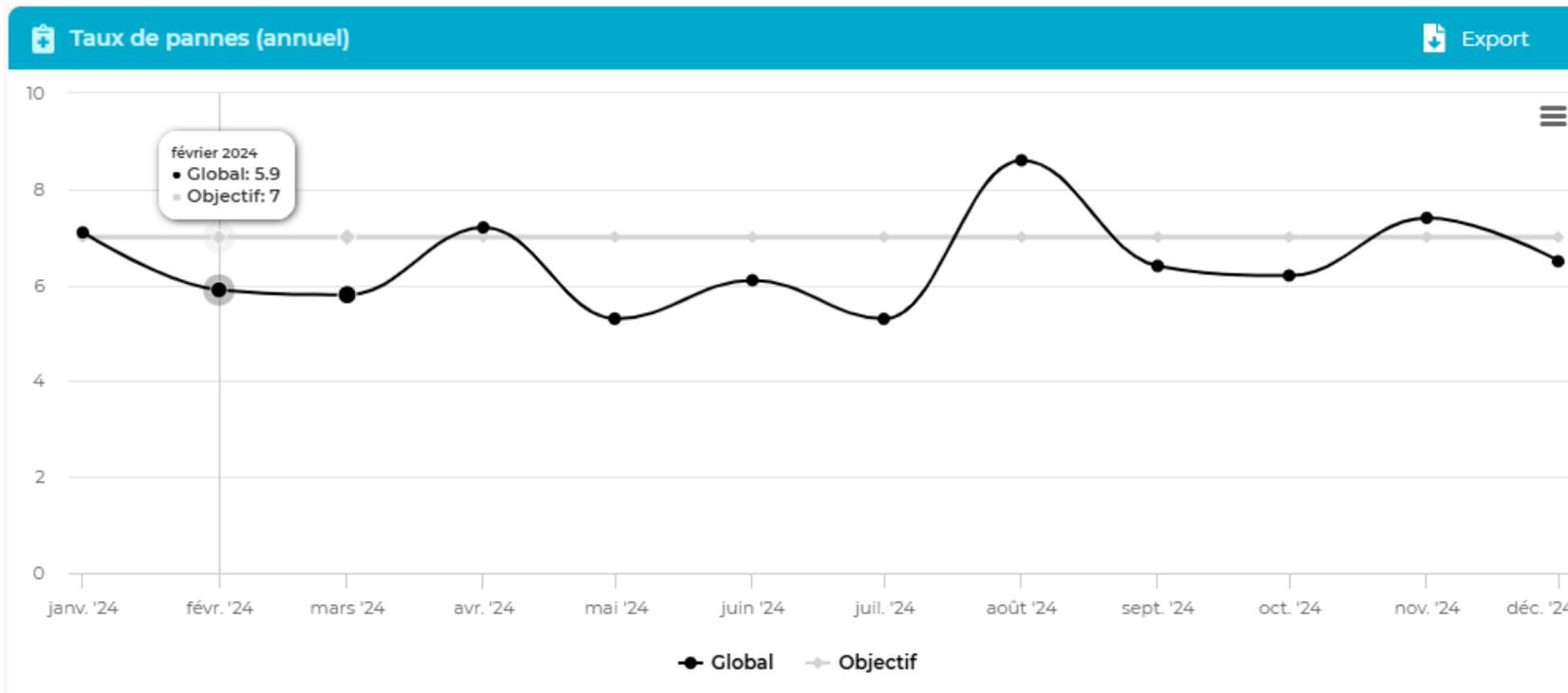
# TÉLÉSURVEILLANCE

7

Nb moyen à  
ne pas  
dépasser  
(contractuel)

Nb moyen  
sur 2024

6,5



## Filtres

Catégorie des pannes

Alimentation x Portes x Sécurité x Fonctionnement x

Intervention sur panne  ?

Valider

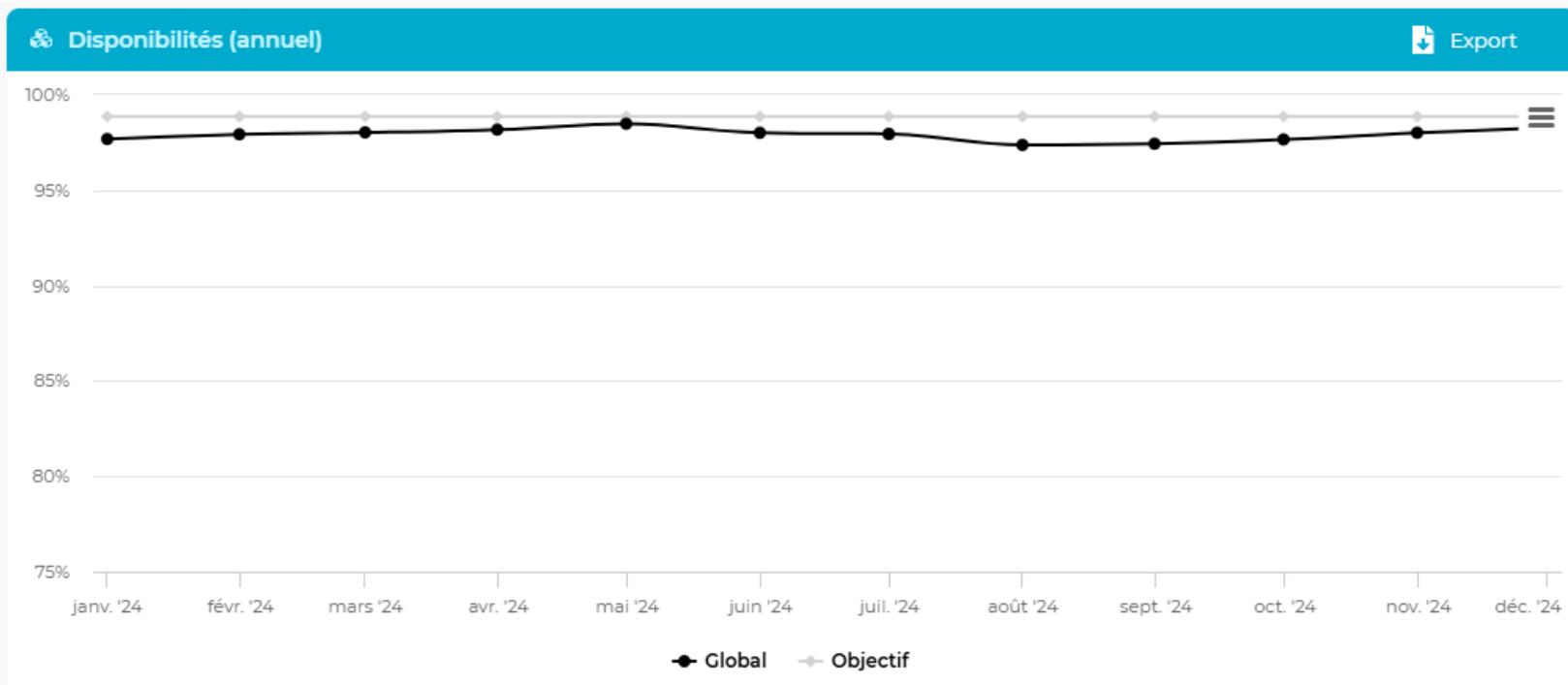
## Taux de pannes (annuel) Export

	Parc moyen	Taux de panne
Global	473	6.5

**Le taux de panne de 2024 : 6,5 pannes/ascenseur sur un parc parisien de 473 ascenseurs**



# TÉLÉSURVEILLANCE



Filtres

Type de disponibilité Panne

Disponible / Indisponible

Valider

Disponibilités (annuel) Export

	Parc moyen	dispo (en %)
Global	473	97.91%

**Le taux de disponibilité 2024 est de 97,91 %**

2



## STRATÉGIE D'ENTRETIEN ET DE SUIVI DES ASCENSEURS

POLITIQUE

D'INVESTISSEMENT

# 3F POLITIQUE D'INVESTISSEMENT



## Critères prioritaires pris en compte pour la programmation des travaux de modernisation ou de remplacement :

- Statistiques extraites du système de télésurveillance (taux de pannes et d'immobilisation)
- Préconisations des prestataires en charge de la maintenance
- Demandes des Agences départementales

## Autres critères pouvant également être pris en compte :



- Age des ascenseurs (indisponibilité des pièces détachées d'origine ou difficultés à s'approvisionner en pièces compatibles)
- Technologie dépassée (pouvant notamment entraîner un inconfort pour les usagers)
- Possibilité de rendre les ascenseurs accessibles aux PMR



### Questions:

**Le portage est-il systématiquement proposé aux locataires en cas d'immobilisation d'un ascenseur? Oui, une solution de portage est systématiquement proposée pendant toute la durée de la panne.**

# POLITIQUE D'INVESTISSEMENT 2025/2026

## Investissements "ascenseur" 2025/2026

N° Opération	ESI	Dpt	Commune	Thème Nb Asc	Intitulé de l'opération	Actualisation budget montant global	Budget 2025 réalisation sur l'année	Budget 2026 réalisation sur l'année
36614	4771L	75	PARIS 10	1	Modernisation 1 Ascenseur Marie-Louise	118 997,16	107 226,16	
39646	S019L	75	PARIS 19	9	Rénovation de 9 Ascenseurs Flandres	1 295 010,54	880 000,00	186 887,00
39649	3051L	75	PARIS 19	8	Rénovation de 8 Ascenseurs Riquet	1 076 990,36	100 000,00	
41209	1255L	75	PARIS 15	2	Modernisation Ascenseur du 43 Alleray	81 475,45	4 536,00	
41806	S027L	75	PARIS 15	5	Modernisation 5 Asc PARIS Cotentin	308 605,42	198 605,42	
42941	1242L	75	PARIS 15	5	Rénovation 5 Ascenseurs Anselme Payen	150 000,00	80 000,00	70 000,00
43051	4856L	75	PARIS 20	1	Rempt 1 Ascenseur malte Brun	150 000,00	10 000,00	140 000,00
43053	3705L	75	PARIS 19	4	Rénovat° 4 Ascenseurs Flandres	800 000,00	200 000,00	600 000,00
43055	R085L	75	PARIS 18	4	Rénovat° 4 Ascenseurs Ramey	500 000,00	100 000,00	400 000,00
43056	1092L	75	PARIS 19	2	Rempt 2 Asc PARIS Belleville	300 000,00	10 000,00	290 000,00
40553	R144L	75	PARIS 12	2	Création 2 ascenseurs PARIS Coriolis	486 470,07	336 470,07	
				43		5 267 549,00 €	2 026 837,65 €	1 686 887,00 €

A noter que la réhabilitation prend également en charge sur 2025/22026 les 10 Ascenseurs des programmes ci-dessous :

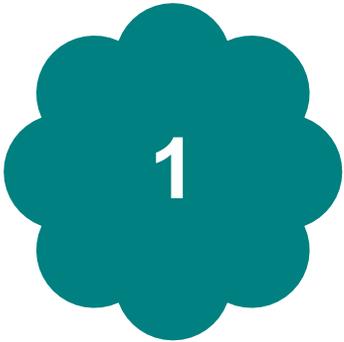
	Actualisation budget montant global	Budget 2025 réalisation sur l'année	Budget 2026 réalisation sur l'année
4896L PARIS Porte Blanche Modernisat° de 9 Ascenseurs	1 000 000 €	500 000 €	500 000 €
4758L PARIS Jacques Kablé Modrenisaion d'un ascenseur	100 000 €	100 000 €	



# POINT D'AVANCEMENT POLITIQUE SENIORS

# 3F CDCL POLITIQUE SENIORS

Engagement de la démarche de co-construction avec les équipes et les représentants des locataires en CDCL



## Présentation politique groupe

Enjeux et défis de demain

Engagements socles

Incontournables



## Ateliers

Études de cas

Coproduction de l'analyse

Besoins

Solutions



## Propositions

Chantiers transversaux

Feuille de route par agence

# CDCL POLITIQUE SENIORS

## Préfiguration des chantiers transversaux et feuilles de route 2025

### Relation personnalisée

- Expérimentation d'une démarche « d'aller vers » les locataires seniors en lien avec des partenaires locaux pour répondre aux besoins spécifiques des locataires  
ex : lutte contre l'isolement avec la Croix-Rouge Ensembles, les amicales et les CCAS, expérimentation de visites de prévention en lien avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse

### Offre d'habitat diversifiée et abordable

- Actualisation des règles de traitement des demandes d'adaptation, incluant la suppression des courriers / formulaires
- Promouvoir et accompagner la cohabitation intergénérationnelle

### Accès et développement de nouveaux services adaptés aux besoins des seniors

- Étude de la faisabilité d'un élargir du périmètre des bénéficiaires et de l'offre de service « contrat coup de pouce »
- Cartographie des aides, structures du secteur social et médico-social, information et orientation des locataires seniors



# CDCL POLITIQUE SENIORS

## Quelles suites pour cette démarche ?

### **Poursuivre la démarche de concertation engagée avec les représentants des locataires autour de la politique seniors**

- Rendre compte annuellement de l'avancement des chantiers transversaux au CRCL et des feuilles de route de l'agence en CDCL
- Identifier des référents parmi les représentants des locataires pour la co-construction des actions
- Développer des actions en partenariat avec les associations et groupements de locataires (ex : actions de lutte contre l'isolement)

### **Poursuivre la démarche de concertation avec les représentants des locataires sur d'autres sujets**



4

# POINT D'AVANCEMENT SUR LES RÉGULARISATIONS DE CHARGES

# QUESTIONS DIVERSES

**AFOC : Quelles sont les raisons de certaines régularisations tardives (2021, 2022 et 2023 sur certains programmes) et les solutions apportées par Immobilière 3F pour rassurer les locataires ?**

## Avancement des dossiers de régularisations à fin mars 2025

					Comparatif 03/2024
Agence	Nb prog. régularisés en Mars	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de février	Nombre de prog. restant à régulariser	% de prog. cumul de Mars 2024
Agence Paris	30	40	15%	232	9%
<b>Antériorité à finaliser:</b>					
Année 2021	5				
Année 2022	21				
Année 2023	45				
<b>Total</b>	<b>71</b>				



## Facteurs explicatifs

- Retards de facturation importants des exploitants en chauffage collectif (cf. bouclier tarifaire)
- Effet cumulatif des retards de régularisation : une régularisation ne peut intervenir sur une année N tant que l'année N-1 du programme n'a pas été traitée

## Questions:



Comment consulter les documents relatifs au contrôle des charges? L'agence par l'intermédiaire de son comptable et du responsable habitat concerné se tiennent à la disposition de l'amicale pour étudier les éléments si nécessaire. Un envoi dématérialisé des pièces est également possible.



# QUESTIONS DIVERSES

**AFOC : Quelles sont les raisons de certaines régularisations tardives (2021, 2022 et 2023 sur certains programmes) et les solutions apportées par Immobilière 3F pour rassurer les locataires ?**

**Une attention particulière est apportée sur le montant des régularisations, afin de ne pas trop impacter les locataires.**

Un suivi mensuel des régularisations permet d'identifier les factures débitrices supérieures à 300 euros. Un étalement du paiement est proposé et nos équipes accompagnent les locataires les plus fragiles.

**Les aides sur quittance ont été prolongées cette année. Elles participent à la politique de prévention des impayés locatifs**

Ces aides financières à destination des locataires sont délivrées dans le cadre de fonds gérés par Soli'AL et cofinancés par ALS et par Immobilière 3F.

- Sur la période 2022-2024 : 780 demandes d'aides ont été accordées aux locataires pour un montant de 1,18 millions d'euros (hors aides énergie)
- Sur la période 2025 et 2026 : négociations en cours pour un montant prévisionnel de 1,44 millions d'euros sur 2 ans



# QUESTIONS DIVERSES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

# QUESTIONS DIVERSES

**CNL : Modalités réglementaires de la mise en service d'eau chaude collective par pompe à chaleur : Quelles sont les règles de calcul pour le prix du m3 et comment sont quittancées ces charges lorsqu'il existe un compteur individuel d'eau chaude chez le locataire ?**

L'ECS est découpée en prix m/3 EF + coût du réchauffage de l'eau

Pour les pompes à chaleur => 100% électrique

Contrat groupe I3F, auprès d'ENGIE

Quand les compteurs sont individuels, TGBT, tableau divisionnaire qui permet de compter ce qui arrive dans la PAC.

**2 options :**

1. PAC = chauffage Coll + réchauffage de l'eau

100% facture ENGIE =  $0,1 \text{ mgw/m}^3 \text{ d'ECS} / \text{le delta} = \text{chauffage}$

2. PAC = 100% ECS = 100% facture ENGIE répartie en fonction des m3 consommés individuellement



# QUESTIONS DIVERSES

## CNL : Légionnelle : mesures mises en œuvre

A titre préventif nous réalisons des analyses une fois par an sur le réseau d'eau chaude.

- Seuil d'actions 1000 : c'est-à-dire actions correctives mises en œuvre par le prestataire : bains chlorés + chasse
- Seuil interdiction douche 10 000 : pour autant l'utilisation de l'ECS est autorisée ainsi que les bains, par précaution les douches sont déconseillées voire interdite,
- Analyses prévues au marché du prestataire réalisée selon calendrier contractuel
- Après découverte de la présence de légionellose :
  - mise en place du poste chloré
  - 3 CA sous 7 jours
  - fournir les résultats 1 semaine après contre analyse

### Questions:

#### La légionelle est-elle possible avec un ballon d'eau chaude individuel?



**Il convient de rappeler que la réglementation actuelle concerne uniquement les installations collectives d'eau chaude sanitaire. Le risque de légionelle ne peut pas être totalement éliminé, mais il reste faible dans les installations avec un petit volume d'eau chaude sanitaire (ECS) inférieur à 3 litres. Dans ce cas, la réglementation ne prévoit pas de mesures spécifiques. Pour les installations avec un volume d'eau supérieur à 3 litres, il est obligatoire que l'eau soit chauffée à au moins 50 °C.**



# QUESTIONS DIVERSES IMMOBILIÈRE 3F

# QUESTIONS DIVERSES

## Remplacement des détecteurs de fumée (DAAF)

### Rappel des obligations réciproques

Immobilière 3F est tenue de s'assurer que le DAAF est en bon état de fonctionnement lors de l'entrée dans les lieux

- Remplacement systématique des DAAF lors des relocations pour nous assurer que les nouveaux entrants disposent d'un DAAF fonctionnel sur la durée

Ensuite, le locataire doit veiller au bon fonctionnement du DAAF

- Remplacement à ses frais s'il est défectueux, conformément à l'article R142-3 du code de la construction et de l'habitation

### Proposition d'une offre de service par Immobilière 3F

- Prestation à coût maîtrisé déclenchée à la demande des locataires ne pouvant pas assurer l'entretien ou le changement du DAAF par leurs propres moyens, puis refacturée dans la quittance

#### Questions:

**Qui doit vérifier l'état des DAAF? L'entretien courant du Détecteur Autonome Avertisseur de Fumée (DAAF), notamment la vérification de son bon fonctionnement, relève de la responsabilité du locataire. Cela étant, notre gardien reste naturellement à votre disposition pour vous renseigner ou vous accompagner si besoin dans cette démarche.**





# PROCHAINS CDCL

2

19 JUIN DE 16H À 18H

Conseil départemental de concertation locative

3

18 NOVEMBRE DE 16H À 18H

Conseil départemental de concertation locative



**MERCI**

