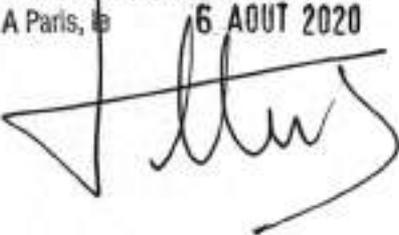


Annexé à la minute d'un acte reçu par
le notaire associé soussigné,
A Paris, le **6 AOUT 2020**



Immobilière 3F

**CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE POUR LA
PÉRIODE 2019-2025**

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1.1. VISA	6
1.1.1. <i>Les personnes physiques signataires ou associées</i>	6
1.1.2. <i>Les textes réglementaires</i>	8
1.1.3. <i>Les délibérations du Conseil d'Administration</i>	8
1.1.4. <i>Les démarches de concertation avec les représentants des locataires</i>	8
1.2. OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION	9
2. INTRODUCTION	10
A. LES CADRES STRATEGIQUES D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER	11
2.1. LE CADRE STRATEGIQUE PATRIMONIAL D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER	11
2.1.1. <i>Veiller à la croissance, à la diversité de l'offre et à l'équilibre des territoires</i>	11
2.1.2. <i>Soutenir l'emploi et l'insertion professionnelle</i>	12
2.1.3. <i>Répondre au vieillissement de la population et au handicap</i>	12
2.1.4. <i>Promouvoir un habitat rénové</i>	12
2.1.5. <i>Encourager une évolution positive du parcours résidentiel en développant les mutations de logements et la vente HLM</i>	12
2.2. LE CADRE STRATEGIQUE D'UTILITE SOCIALE ET DE QUALITE D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER	13
2.2.1. <i>Maintenir une palette de loyers abordables</i>	13
2.2.2. <i>Améliorer la qualité de service</i>	13
2.2.3. <i>Rechercher et mesurer la satisfaction permanente des habitants</i>	13
2.2.4. <i>Développer le numérique et la proximité : les enjeux de la transformation des métiers au service des locataires et des accédants</i>	13
2.2.5. <i>Gérer les projets de renouvellement urbain</i>	13
B. LES CADRES STRATEGIQUES DU GROUPE 3F	14
2.3. LE GROUPE 3F	14
2.3.1. <i>Gouvernance</i>	14
2.3.2. <i>Périmètre de consolidation</i>	15
2.3.3. <i>Patrimoine par société</i>	15
2.3.4. <i>Chiffres clés 2018 du groupe 3F</i>	16
2.3.5. <i>Projet d'entreprise 3F et démarche RSE</i>	16
2.3.6. <i>Le modèle d'affaires 3F</i>	17
2.3.7. <i>Les enjeux RSE de 3F</i>	18
2.4. LE CADRE STRATEGIQUE PATRIMONIAL 3F	20
2.4.1. <i>Production de logements sociaux</i>	20
2.4.2. <i>Rénovation du patrimoine</i>	20
2.4.3. <i>Renouvellement urbain</i>	20
2.4.4. <i>Traitement du patrimoine obsolète</i>	20
2.4.5. <i>Parcours résidentiel : vente aux locataires</i>	20
2.5. LE CADRE STRATEGIQUE D'UTILITE SOCIALE 3F	21
2.5.1. <i>La qualité de service et la relation client</i>	21
2.5.2. <i>L'innovation sociale</i>	22
C. IMMOBILIERE 3F	24
2.6. PRESENTATION D'IMMOBILIERE 3F	24
2.6.1. <i>Le patrimoine</i>	24
2.6.2. <i>La gouvernance</i>	24
2.6.3. <i>L'organisation</i>	24
2.7. LES CHIFFRES CLES 2018	25
2.7.1. <i>Les investissements et la promotion</i>	25
2.7.2. <i>La gestion</i>	25
2.7.3. <i>Éléments financiers</i>	25

3.	LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT	26
3.1.	L'ETAT DES LIEUX	26
3.1.1.	<i>Descriptif du parc</i>	26
3.1.2.	<i>L'état du service rendu</i>	28
3.1.3.	<i>Les dépenses d'entretien technique et d'investissement sur le patrimoine</i>	31
3.2.	LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET PLANS D' ACTIONS DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT	33
3.2.1.	<i>Le développement de la production neuve locative sociale</i>	33
3.2.2.	<i>Le Renouvellement Urbain</i>	38
3.2.3.	<i>La politique d'accession sociale à la propriété</i>	38
3.2.4.	<i>Les interventions sur le parc existant</i>	41
3.2.5.	<i>Le Plan de mise en vente</i>	52
4.	LA POLITIQUE SOCIALE ET LES ENGAGEMENTS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE	57
4.1.	L'ETAT DES LIEUX DE LA POLITIQUE SOCIALE.....	57
4.1.1.	<i>L'occupation sociale actuelle : enquête OPS 2018</i>	57
4.1.2.	<i>Les caractéristiques sociales sur le flux</i>	58
4.2.	LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET PLANS D' ACTIONS DE LA POLITIQUE SOCIALE	60
4.2.1.	<i>Les attributions de logements de la société</i>	60
4.2.2.	<i>Faciliter le parcours résidentiel</i>	60
4.2.3.	<i>Les engagements vis-à-vis de publics prioritaires</i>	62
4.2.4.	<i>Partenariats avec les associations</i>	63
4.2.5.	<i>Conférence Intercommunale du Logement</i>	63
4.3.	LES ENGAGEMENTS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE	64
4.3.1.	<i>La prévention des impayés et des expulsions</i>	64
4.3.2.	<i>L'accompagnement des ménages présentant des troubles de santé mentale</i>	65
4.3.3.	<i>Les actions en faveur des locataires âgés</i>	65
5.	LA POLITIQUE DE QUALITÉ DE SERVICE	67
5.1.	LA CERTIFICATION ISO 9001 ET LES ENGAGEMENTS QUALITE	68
5.2.	LA CHARTE D'ENGAGEMENTS	69
5.3.	PLANS D' ACTIONS QUALITE DE SERVICE	69
5.3.1.	<i>La tranquillité – sécurité - incivilités</i>	70
5.3.2.	<i>La relation clients</i>	70
5.3.3.	<i>Le processus du traitement / suivi des demandes d'interventions et contrôle des prestations</i>	71
5.3.4.	<i>Le maintien des budgets de travaux pour la maintenance en continu du patrimoine et l'amélioration des bâtiments</i>	71
5.3.5.	<i>Le management et les ressources humaines</i>	71
5.4.	LA CONCERTATION LOCATIVE	72
6.	INDICATEURS ET ENGAGEMENTS D'IMMOBILIERE 3F	73
	ANNEXES.....	74

CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

ENTRE

L'État,

Représenté par Monsieur Michel Cadot, Préfet de la Région Ile de France,

ET

Immobilière 3F, dont le siège social est situé au 159, rue Nationale à Paris 13^{ème}, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 552 141 533, représentée par Madame Anne-Sophie Grave, agissant en qualité de Directrice générale,

ET

Le Conseil Départemental des Yvelines, représenté par Monsieur Pierre Bédier, agissant en qualité de Président,

La Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise, représentée Monsieur Philippe Tautou, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération Nouvelle Versailles Grand Parc, représentée par Monsieur François de Mazières, agissant en qualité de Président,

Cœur d'Essonne Agglomération, représentée par Monsieur Eric Braive, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres – Val de Seine, représentée par Monsieur François Durovray, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart, représentée par Monsieur Michel Bisson, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Paris Saclay, représentée par Monsieur Michel Bournat, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Boucle Nord de Seine, représentée par Monsieur Yves Révillon, agissant en qualité de Président,

Le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis, représenté par Monsieur Stéphane Troussel, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Plaine Commune, représentée par Monsieur Patrick Braouezec, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération Est Ensemble, représentée par Monsieur Gérard Cosme, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération Paris Est Marne et Bois, représentée par Monsieur Jacques Jean Paul Martin, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération Grand Orly Seine Bièvres, représentée par Monsieur Michel Lepêtre, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Cergy Pontoise, représentée par Monsieur Dominique Lefebvre, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Roissy Pays de France représentée par Monsieur Patrick Renaud, agissant en qualité de Président,

La Communauté d'Agglomération de Plaine Vallée représentée par Monsieur Luc Strehaiano, agissant en qualité de Président,

Fait à Paris, le 2

03 AOUT 2020

Le Préfet de la Région Ile-de-France

Pour le préfet de région et par déléguation
Le préfet, secrétaire général
aux politiques publiques

Julien CHARLES

La Directrice générale d'Immobilière 3F



Le Conseil départemental des Yvelines

Le Conseil départemental de la Seine Saint Denis

La Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise

La Communauté d'Agglomération Plaine Commune

La Communauté d'Agglomération Nouvelle de Versailles Grand Parc

La Communauté d'Agglomération Est Ensemble

Cœur d'Essonne Agglomération

La Communauté d'Agglomération Paris Est Marne et Bois

La Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres – Val de Seine

La Communauté d'Agglomération de Cergy Pontoise

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart

La Communauté d'Agglomération Roissy Pays de France

La Communauté d'Agglomération Paris Saclay

La Communauté d'Agglomération Plaine Vallée

La Communauté d'Agglomération Boucle Nord de Seine

La Communauté d'Agglomération Grand Orly Seine Bièvre

PREAMBULE

1.1. Visa

1.1.1. Les personnes physiques signataires ou associées

	Personnes publiques ayant souhaité être signataires	Date d'envoi 2017	Date de réponse 2017	Date d'envoi 2019	Date de réponse 2019	Date de transmission des éléments mentionnés ci-dessous	Date de la réunion d'échanges sur la CUS
78	Conseil départemental des Yvelines	24/07/2017	26/09/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	02/10/2019
78	CU Grand Paris Seine et Oise	24/07/2017	17/10/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	02/10/2019
78	CA Nouvelle de Versailles Grand Parc	24/07/2017	02/10/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	02/10/2019
91	Cœur d'Essonne Agglomération	24/07/2017	09/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	11/09/2019
91	CA du Val d'Yerres – Val de Seine	24/07/2017	02/11/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	27/09/2019
91	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart			23/04/2019	11/04/2019	03/07/2019	02/10/2019
91	CA Paris Saclay	24/07/2017	17/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	19/09/2019
92	CA Boucle Nord de Seine	24/07/2017	22/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	14/11/2019
93	Conseil départemental de la Seine Saint Denis	24/07/2017	29/09/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	23/09/2019
93	CA Plaine Commune	24/07/2017	Réponse 24/08/2017 non signataire	23/04/2019	Réponse 29/05/2019 signataire	03/07/2019	07/10/2019
93	CA Est Ensemble	24/07/2017	Pas de réponse	23/04/2019	26/04/2019	03/07/2019	12/09/2019
94	CA Paris Est Marne et Bois	24/07/2017	17/08/2017	23/04/2019			28/08/2019
95	CA de Cergy Pontoise	24/07/2017	04/09/2017	23/04/2019	23/05/2019	03/07/2019	17/09/2019
95	CA Roissy Pays de France	24/07/2017	28/07/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	24/09/2019
95	CA Plaine Vallée	24/07/2017	31/07/2017	23/04/2019		03/07/2019	18/09/2019
94	CA Grand Orly Seine Bièvre	24/07/2017		23/04/2019	23/05/2019	03/07/2019	30/07/2019
	Personnes publiques associées non signataires						
78	CA Saint Quentin en Yvelines	24/07/2017	09/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
78	CA Saint Germain Boucles de Seine	24/07/2017	03/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
91	Conseil départemental de l'Essonne	24/07/2017	01/09/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
91	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart			23/04/2019	11/04/2019	03/07/2019	05/09/2019
91	CA Etampois Sud Essonne	24/07/2017	14/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
92	Conseil départemental des Hauts de Seine	24/07/2017	08/08/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
92	CA Vallée Sud Grand Paris	24/07/2017	12/10/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
92	CA Grand Paris Seine Ouest	24/07/2017	27/11/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
93	CA Paris Terre d'Envol	24/07/2017	23/10/2017	23/04/2019	16/05/2019	03/07/2019	05/09/2019
95	Conseil départemental du Val d'Oise	24/07/2017	06/11/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019
95	CA Val Parisis	24/07/2017	20/09/2017	23/04/2019	14/05/2019	03/07/2019	05/09/2019
95	CC du Haut Val d'Oise	24/07/2017	27/07/2017	23/04/2019	-	03/07/2019	05/09/2019

Les personnes publiques ayant souhaité être signataires ont été invitées à une réunion d'échanges sur la convention d'utilité sociale, sur la base du projet adopté le 27 juin 2019 par le conseil d'administration d'Immobilière 3F qui leur a été transmis.

Les personnes publiques n'ayant pas souhaité être signataires de la convention d'utilité sociale sont associées à l'élaboration des stipulations de la convention relative à des immeubles situés sur leur territoire, conformément aux dispositions de l'article R.445-2-5 du code de la construction et de l'habitation.

Cette association s'est traduite pour Immobilière 3F par :

- la transmission à chaque personne publique associée, pour ce qui concerne les immeubles situés sur son territoire, des états des lieux, des orientations stratégiques et des programmes d'actions ;
- l'organisation, au moins un mois après la transmission des éléments mentionnés ci-dessus, d'une réunion de présentation et d'échanges avec les personnes publiques associées.

1.1.2. Les textes réglementaires

- La loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion (loi MOLLE) ;
- La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (loi MAPTAM) ;
- La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (loi ALUR) ;
- La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté ;
- La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) ;
- Le décret n° 2017-922 du 9 mai 2017 modifiant le chapitre III du titre V du livre III du code de la construction et de l'habitation relatif au régime juridique des logements locatifs conventionnés et le titre IV du livre IV du même code relatif aux rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires ;
- L'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale ;
- Le décret n° 2019-801 du 26 juillet 2019 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitation à loyer modéré et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux ;
- L'arrêté du 14 août 2019 portant modification de l'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale.

1.1.3. Les délibérations du Conseil d'Administration

Date	Objet de la délibération
26/04/2017	Adoption du plan stratégique de patrimoine
04/07/2017	Lancement de la procédure d'élaboration de la convention d'utilité sociale
27/06/2019	Adoption du projet de convention d'utilité sociale à transmettre au représentant de l'Etat
16/10/2019	Adoption de la convention d'utilité sociale avant signature avec le représentant de l'Etat et les personnes publiques signataires

1.1.4. Les démarches de concertation avec les représentants des locataires

L'article L.445-1 du code de la construction et de l'habitation indique que l'état du service rendu aux locataires dans les immeubles ou les ensembles immobiliers, intégré dans la convention d'utilité sociale, est établi après concertation avec les locataires dans les conditions fixées dans le plan de concertation locative prévu à l'article 44 bis de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

La convention d'utilité sociale comporte également selon les termes dudit article :

- les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale établis de même après concertation avec les locataires dans les conditions fixées dans le plan de concertation locative ;
- les modalités de la concertation locative avec les locataires, dans le cadre fixé à l'article 44 bis précédent ;
- les engagements pris par l'organisme en faveur d'une concertation avec les locataires, notamment en termes de politique sociale et environnementale.

Selon les termes de l'article R.445-2-7 du code de la construction et de l'habitation, la concertation concerne les associations de locataires disposant d'une représentation dans le patrimoine du bailleur et affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, avec les représentants des associations de locataires ayant obtenu plus de 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires.

L'instance identifiée par Immobilière 3F pour mener cette concertation est le Conseil régional de concertation locative (CRCL), institué par le plan de concertation locative.

Les personnes membres du CRCL sont des représentants des associations de locataires suivantes :

- La Confédération Nationale du Logement (C.N.L.) ;
- La Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (C.L.C.V.) ;
- La Confédération Générale du Logement (C.G.L.) ;
- L'Association Force Ouvrière des Consommateurs (A.F.O.C.) ;
- La Confédération Syndicale des Familles (C.S.F.) ;
- L'association Information et Défense des Consommateurs salariés de la CGT (INDECOSA-CGT) ;
- L'association Droit Au Logement (DAL-HLM).

La concertation s'est déroulée en deux temps, dans le cadre de réunions CRCL :

- la réunion du 3 juin 2019 a permis, dans un premier temps, de présenter et d'échanger sur :
 - o le bilan de la CUS 2011-2016,
 - o les cadres stratégiques d'Action Logement Immobilier et du groupe 3F déclinés jusqu'au périmètre d'Immobilière 3F avec :
 - l'état descriptif du parc,
 - le plan stratégique de patrimoine,
 - les indicateurs politique patrimoniale,
 - les grandes orientations du plan de vente,
 - la qualité de service,
 - la politique de sûreté tranquillité.
- La réunion du 1^{er} octobre a permis de présenter le projet de la CUS 2 et de répondre aux questions soulevées lors de la réunion du 3 juin. Les membres du CRCL ont in fine considéré que ce projet permettait d'avoir une vision moyen terme des actions d'Immobilière 3F notamment en matière de réhabilitation et de mobilité des locataires en place et n'ont pas formulé d'observation particulière.

1.2. Objet et durée de la convention

L'article 104 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) fait obligation aux organismes d'habitations à loyer modéré de conclure avec l'État une convention d'utilité sociale d'une durée de 6 ans avant le 31 décembre 2019, qui prend effet au 1^{er} juillet 2019. Préalablement, avant le 1^{er} juillet 2019, les organismes d'habitations à loyer modéré transmettent au représentant de l'Etat un projet de ladite convention.

La convention d'utilité sociale comporte selon les termes de l'article L.445-1 du code de la construction et de l'habitation :

- l'état de l'occupation sociale des immeubles ou ensembles immobiliers, décliné selon la situation en QPV ou non ;
- l'état du service rendu aux locataires dans les immeubles ou ensembles immobiliers, après concertation ;
- l'énoncé de la politique patrimoniale et d'investissement, comprenant notamment un plan de mise en vente des logements à usage locatif et les orientations retenues pour le réinvestissement des fonds provenant de la vente, ainsi que les mesures d'information à l'égard des locataires en cas de vente, cession ou fusion ;
- les engagements sur la qualité du service rendu aux locataires ;
- les engagements pour le développement de partenariats en vue d'accompagner les personnes prioritaires en termes d'attribution ;
- le cas échéant, l'énoncé de la politique en faveur de l'hébergement ;
- le cas échéant, l'énoncé de la politique d'accession ;
- les engagements en matière de gestion sociale, après concertation ;
- les modalités de la concertation locative avec les locataires ;
- les engagements en faveur d'une concertation avec les locataires, notamment en termes de politique sociale et environnementale ;
- des indicateurs permettant de mesurer le niveau de réalisation des objectifs fixés pour chaque aspect de la politique de l'organisme.

Les logements concernés par la présente convention sont ceux sur lesquels la société détient un droit réel au 31 décembre 2018.

La convention porte sur 2 131 programmes représentant 129 571 logements, dont 91% de logements conventionnés, 9 % de logements non conventionnés, et 269 logements-foyers (en équivalents-logements selon la définition de l'arrêté du 20 mai 1953).

La présente convention est signée pour une durée de six ans renouvelable. Elle prend effet au 1^{er} juillet 2019.

2. INTRODUCTION

Le bilan de la première convention d'utilité sociale 2011-2016 d'Immobilière 3F a été établi conjointement avec l'Etat, représenté par le Préfet de la Région d'Ile-de-France, en mai 2018. Il a été jugé globalement positif, notamment en termes de développement de l'offre de logements sociaux, avec 17 535 demandes de financement pour un engagement de 16 441, et de commercialisation de logements, avec 4 322 logements mis en commercialisation pour un engagement de 3 521. En matière de livraisons, l'engagement de 17 289 logements n'a pas été atteint avec 15 130 logements mis en service, du fait notamment d'une prévision peu cohérente au regard des demandes de financement déposées par la SADIF, ESH absorbée par Immobilière 3F en 2011. En matière énergétique, au 31 décembre 2016, 80 % du parc est classé en étiquettes A, B, C ou D. Enfin, des progrès conséquents ont été accomplis sur la période en faveur des ménages défavorisés, avec 20 % des attributions relevant des accords collectifs départementaux en fin de période pour un objectif de 8 %, et avec 12 % des attributions en faveur de ménages DALO en 2016 (14 % en ZUS et 11 % hors ZUS) pour un objectif de 15 %.

Sur les deux années de transition 2017 et 2018, Immobilière 3F a mis en chantier 5 848 logements, livré 6 706 logements familiaux et lancé plus de 11 800 logements en rénovation thermique. En matière d'attributions, durant ces deux années, davantage d'attributions ont été réalisées au profit de personnes avec des ressources modestes. En effet, en 2018, 68,3% des ménages acceptés avaient des revenus inférieurs à 60% du plafond du logement attribué et 65% en 2017. Par ailleurs, le taux d'attributions aux ménages prioritaires relevant des accords collectifs départementaux est passé de 22,7% en 2017 à 25% en 2018.

Pour la convention d'utilité sociale 2ème génération 2019-2025, le contexte du logement social et en particulier celui du groupe 3F, dont Immobilière 3F est la maison-mère, ont fortement évolué.

Après les lois Duflot (loi n° 2013-61 relative à la mobilisation du foncier public en faveur du logement et au renforcement des obligations de production de logement social du 18 janvier 2013) et Alur (loi n° 2014-366 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové du 24 mars 2014) promulguées sur la période 2011-2016, le logement social a été concerné par deux nouvelles lois, la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté en 2017 (loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017) et la loi Elan en 2018, portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018). Par ailleurs et peut-être surtout, le logement social a vu son modèle économique impacté par la loi de finances pour 2018 avec notamment la réduction de loyer de solidarité (RLS) et la hausse de la TVA sur les opérations locatives sociales (augmentation du taux de 5,5 % à 10 %).

Précédemment filiale du comité interprofessionnel du logement Solendi, Immobilière 3F est devenue filiale d'Action Logement Immobilier (ALI) au 1er janvier 2017, à la suite de la loi n° 2016-719 du 1er juin 2016 habilitant le Gouvernement à adopter des mesures relevant du domaine de la loi pour simplifier et rationaliser l'organisation de la collecte de la participation des employeurs à l'effort de construction et la distribution des emplois de cette participation.

Action Logement Immobilier, société par actions simplifiée unipersonnelle, met en œuvre au travers de ses filiales (dont Immobilière 3F) et sous-filiales la stratégie immobilière d'Action Logement Groupe (anciennement l'Union des entreprises et des salariés pour le logement [UESL]), association loi 1901 pilotée par les organisations patronales et syndicales de salariés et gérant paritairement la participation des employeurs à l'effort de construction.

Action Logement Groupe

En janvier 2018, Action Logement Groupe a signé la convention quinquennale 2018-2022 avec l'Etat, devant mobiliser 15 milliards d'euros, avec pour objectif principal d'améliorer les conditions de logement des salariés afin de favoriser leur accès à l'emploi et également de maintenir, voire renforcer, leur pouvoir d'achat.

Cinq actions prioritaires ont été fixées :

- renforcer la qualité de vie dans les quartiers au travers du NPNRU ;
- accélérer la production de logements ;
- consolider le parcours résidentiel et professionnel des salariés, notamment des jeunes ;
- accélérer la lutte contre la fracture territoriale ;
- promouvoir la rénovation et la lutte contre la précarité énergétique.

Les premières traductions opérationnelles ont été :

- la mise en place du PHBB 2 lancé en juin 2018 ;
- l'appel à la manifestation d'intérêt de l'Organisme national de vente (ONV) qui a permis d'identifier 11 000 logements susceptibles d'être proposés à la vente ;
- le lancement de l'opération Action Cœur de Ville doté de 1,5 milliard d'euros qui permettra de conforter les centres-villes de 222 communes ;
- le lancement de l'opération « Louer pour l'emploi ».

Action Logement Immobilier

Action Logement Immobilier gère aujourd'hui 926 000 logements sociaux au sein de 62 ESH, dont 234 468 logements familiaux pour le groupe 3F (129 571 pour Immobilière 3F). En 2018, 22 180 logements ont été livrés, 25 127 mis en chantier et 35 818 programmés (33 776 logements locatifs, 2 042 logements en accession sociale).

Ses objectifs sont de doubler la production locative par rapport à 2014, ainsi que l'accession sociale (2 000 logements actuellement) et d'accélérer la transition énergétique (37 000 logements réhabilités en 2018).

Les conventions d'utilité sociale de 2ème génération des 62 ESH, filiales et sous-filiales d'Action Logement Immobilier, sont l'opportunité de porter cette ambition et de renforcer la concertation avec les acteurs des territoires : l'Etat, les collectivités territoriales et les associations de locataires.

A. LES CADRES STRATEGIQUES D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

2.1. Le cadre stratégique patrimonial d'Action Logement Immobilier

Le cadre stratégique patrimonial d'Action Logement Immobilier se définit autour de cinq axes.

2.1.1. Veiller à la croissance, à la diversité de l'offre et à l'équilibre des territoires

Les sociétés d'Action Logement Immobilier poursuivront leur politique de développement accéléré sur les zones tendues en renforçant leur maîtrise d'ouvrage et en utilisant les acquisitions en VEFA en complément. Elles interviendront aussi dans les autres territoires notamment en participant activement aux solutions apportées dans le cadre du dispositif Action Cœur de Ville.

2.1.2. Soutenir l'emploi et l'insertion professionnelle

Il s'agit :

- d'encourager l'accès au logement des 600 000 jeunes bénéficiant d'une mesure de politique de l'Emploi (dont 568 000 en contrat d'alternance en 2017), en développant notamment une offre de meublés et des services associés, par exemple via la colocation (40% des colocataires sont des jeunes actifs) ;
- de développer l'offre locative jeune actifs / étudiants en lien avec des partenaires gestionnaires.

La mobilité territoriale des locataires au service de leur emploi sera facilitée au sein d'une même société mais également au sein du parc de toutes les sociétés d'Action Logement Immobilier.

2.1.3. Répondre au vieillissement de la population et au handicap

Le maintien des personnes âgées et handicapées dans leur logement sera favorisé au moyen de travaux d'adaptation et l'innovation en matière de partenariat avec les associations et les entreprises sera développée pour faciliter la vie des seniors (services de proximité, objets connectés...). L'accessibilité et l'adaptation du parc aux personnes âgées ou à mobilité réduite constituera une action prioritaire pour les sociétés d'Action Logement Immobilier.

2.1.4. Promouvoir un habitat rénové

Les sociétés d'Action Logement Immobilier procéderont à l'accélération de la transition énergétique de leur patrimoine notamment en mobilisant la deuxième tranche du PHBB 2, en visant à réduire les charges locatives principalement liées au chauffage des logements en imaginant des solutions innovantes (construction et rénovation) ou en utilisant plus largement les contrats de performance énergétique avec les fournisseurs. La politique de réhabilitation fera davantage l'objet d'évaluations précises avec les fournisseurs d'énergie et de communications auprès des habitants. Le déploiement de solutions « photovoltaïques » sera développé pour les sociétés situées sur des territoires pertinents.

2.1.5. Encourager une évolution positive du parcours résidentiel en développant les mutations de logements et la vente HLM

La mutation de logement au sein du parc des sociétés d'Action Logement Immobilier sera facilitée au bénéfice des locataires en place souhaitant un autre logement notamment pour des raisons économiques, de mobilité professionnelle ou encore de modification de la taille du ménage.

La vente HLM permettra d'assurer un meilleur équilibre des quartiers et favorisera la mixité sociale et le parcours résidentiel des locataires. Elle permettra aussi à des salariés d'anticiper la baisse de leurs ressources à l'arrivée de la retraite en devenant propriétaire de leur logement principal. Afin d'amplifier ces effets positifs sur les quartiers et les villes tout en respectant les enjeux de la loi SRU et tenant compte des spécificités locales, l'ambition des sociétés d'Action Logement Immobilier est de porter la vente à 1% du parc. Elles développeront et généraliseront des dispositifs permettant d'assurer la sécurisation des acquéreurs (garantie de rachat et relogement) et elles veilleront à la qualité de la gestion des copropriétés issues de la vente.

2.2. Le cadre stratégique d'utilité sociale et de qualité d'Action Logement Immobilier

Il se définit également autour de cinq axes :

2.2.1. Maintenir une palette de loyers abordables

Il est nécessaire de maintenir une diversité de loyers pour offrir une plus grande mixité sociale sur les territoires et proposer une solution logement adaptée aux diverses situations des demandeurs, par exemple en participant au développement des 40 000 PLAI pour offrir des loyers plus bas aux ménages les plus modestes, ou en proposant pour les jeunes salariés des loyers ajustés.

Les sociétés d'Action Logement Immobilier seront particulièrement attentives aux situations des salariés qui ne perçoivent aucune aide et qui rencontrent des difficultés pour accéder à un logement locatif. La recherche de solutions pour les situations d'urgence sociale se fera notamment par la participation à la création de 50 000 places d'hébergement d'urgence proposées par le Gouvernement (notamment les 10 000 places en pension de famille).

2.2.2. Améliorer la qualité de service

La poursuite des efforts en matière d'innovation sociale est primordiale en créant les conditions de mise en place des services de proximité aux habitants, notamment en direction des personnes âgées ou en favorisant le maintien du lien social et économique dans les quartiers et territoires en repli. La fluidité du parcours résidentiel sera facilitée par des aménagements pratiques à l'entrée et à la sortie du logement.

2.2.3. Rechercher et mesurer la satisfaction permanente des habitants

Au-delà des enquêtes de satisfaction conduites par les bailleurs sociaux auprès de leurs locataires qui sont un des indicateurs permettant de mesurer la qualité de service dans le logement social, des sondages sont préconisés après travaux de réhabilitation, de résidentialisation ou à la livraison des immeubles neufs en utilisant notamment des processus digitaux.

2.2.4. Développer le numérique et la proximité : les enjeux de la transformation des métiers au service des locataires et des accédants

La relation aux locataires / accédants sera renforcée par des moyens digitaux permettant une plus grande couverture des possibilités de contacts (plages horaires, ...) notamment pour les clients salariés ou éloignés des lieux d'accueil. Les sociétés d'Action Logement Immobilier poursuivront leur effort de modernisation de la relation Client (applications smartphones, signature digitale des baux et EDL, numérisation du dossier client, dématérialisation des avis d'échéances, etc.) en vue de simplifier les démarches administratives des locataires/accédants.

2.2.5. Gérer les projets de renouvellement urbain

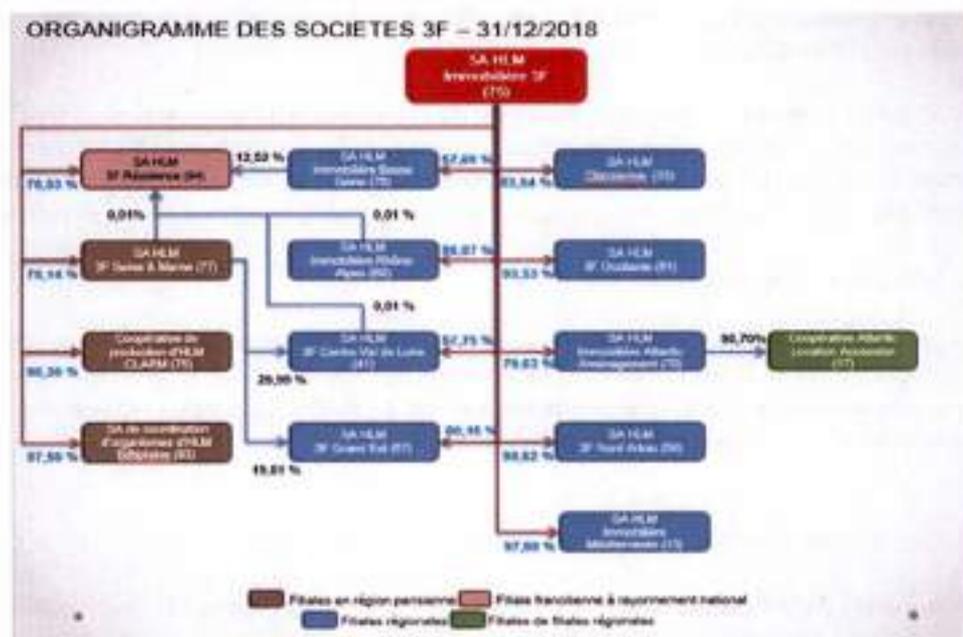
Il s'agit :

- de renforcer la concertation avec les parties prenantes dans le cadre des opérations de renouvellement urbain (notamment les habitants) ;
- d'améliorer la tranquillité résidentielle par l'intervention des partenaires (Etat et Collectivités) et l'expérimentation de plateformes permettant notamment le signalement de dysfonctionnement par des locataires ou citoyens. Un observatoire national des faits d'incivilité sera mis en place.

B. LES CADRES STRATEGIQUES DU GROUPE 3F

2.3. Le groupe 3F

Au 31 décembre 2018, Immobilière 3F est détenue par Action Logement Immobilier à hauteur de 93,13 %. Il est à noter la sortie d'Immobilière Podeliha du groupe au 31 mai 2018 et l'entrée de Clairtienne le 23 septembre 2018.



2.3.1. Gouvernance

Pour chacune des sociétés 3F, le conseil d'administration, caractérisé par la dissociation des fonctions de président et de directeur général avec des mandats de trois ans, se réunit au minimum quatre fois par an.

Au niveau d'Immobilière 3F, en tant que maison mère, le conseil d'administration s'appuie sur cinq comités spécialisés : comité d'orientation stratégique, comité d'audit et des comptes, comité de suivi des attributions et des politiques sociales, comité de suivi des achats et comité des rémunérations, permettant des échanges plus fournis et plus approfondis sur les sujets essentiels de la vie du groupe.

2.3.2. Périmètre de consolidation

Au 31 décembre 2018, le périmètre de consolidation du groupe est le suivant :

Dénomination sociale	Siège social	Capital social en €	Pourcentage d'intérêt
3F Résidence	Ivry-sur-Seine (94)	55 923 620	88,89%
3F Seine et Marne	Senlis (77)	12 327 600	78,18%
Immobilier Basse Seine	Le Havre (76)	1 627 095	57,89%
3F Nord Artois	Villeneuve-d'Ascq (59)	14 258 040	99,62%
Immobilier Rhône-Alpes	Lyon (69)	48 256 667	98,87%
3F Centre Val de Loire	Blois (41)	67 898 036	81,18%
3F Occitanie	Mazamet (81)	24 925 173	99,39%
3F Grand Est	Strasbourg (67)	151 468 540	95,66%
Immobilier Méditerranée	Marseille (13)	22 104 732	97,98%
Immobilier Atlantic Aménagement	Niort (79)	18 889 444	79,69%
Clairsienne	Bordeaux (33)	3 495 744	88,54%

Les sociétés ne présentant pas un caractère significatif par rapport aux comptes consolidés sont exclues de la consolidation. Il s'agit de la Clarm, détenue par Immobilière 3F à 98,45 %, de BâtiPlaine (à 57,5 %) et d'Atlantic Location Accession (détenue par Immobilière Atlantic Aménagement à 98,7 %).

2.3.3. Patrimoine par société

Patrimoine au 31 décembre 2018	Logements	Equivalents logements dans les foyers	Commerces	Total
Immobilier 3F	129 571	269	1 343	131 183
3F Seine et Marne	8 065		16	8 081
CLARM	30			30
3F Nord Artois	4 928		24	4 952
3F Centre Val de Loire	11 999	47	52	12 098
3F Occitanie	2 691		31	2 722
Immobilier Basse Seine	14 878	27	135	15 040
3F Grand Est	7 959	445	55	8 459
Immobilier Rhône Alpes	19 268	10	192	19 470
Immobilier Méditerranée	6 454		16	6 470
Immobilier Atlantic Aménagement	16 891	1 053	69	18 013
Clairsienne	11 712	1 185	66	12 963
Patrimoine 3F	234 446	3 036	1 999	239 481

Le groupe 3F, fort de 3400 salariés, dont 45 % de personnel de proximité, est présent dans 11 régions et 53 départements. Son parc de logements familiaux présente les caractéristiques suivantes :

- 58,7 % des logements en Ile de France, 41,3 % en régions ;
- 97,2 % de logements collectifs (97,4 % en Ile de France, 96,8 % en régions) ;
- 34,5 ans d'âge moyen (38,9 ans en Ile de France, 28,1 ans en régions).

2.3.4. Chiffres clés 2018 du groupe 3F

a. Les investissements et la promotion

- Montant des investissements : 1 402 M€ (1 152 pour la promotion, 251 pour l'amélioration) ;
- Engagements fonciers : 10 821 logements (4 565 en Ile de France, 6 256 en régions) ;
- Agréments obtenus : 9 970 logements ;
- Mises en chantier : 7 502 logements (6 100 en construction neuve, 1 255 en acquisition-amélioration, 147 en accession sociale) ;
- Entrées en gestion : 10 022 logements (6 237 en construction neuve, 3 713 en acquisition-amélioration, 72 en accession sociale).

b. La gestion

- Attributions de logement : 22 180 ;
- Taux de refus pour motif de ressources : 1,45 % ;
- Taux de rotation des locataires : 9 % ;
- Vacances hors vacances technique : 1,4 % ;
- Taux de recouvrement : 98,61 % ;
- Vente de logements : 1 160 actes authentiques.

c. Eléments financiers

- Total du bilan : 16 967 M€ ;
- Capitaux propres : 6 589 M€ ;
- Chiffre d'affaires : 1 505 M€, dont 1 164 de loyers ;
- Annuités financières rapportées aux loyers (nettes des produits financiers) : 39,8 % ;
- Résultat net : 211 M€ ;
- Autofinancement net : 112 M€ ;
- Marge financière sur vente de logements (CA – KR) : 137 M€ ;
- Trésorerie : 185 M€.

2.3.5. Projet d'entreprise 3F et démarche RSE

Sur la période 2018-2021, le projet d'entreprise 3F : Imagine 2021, en cohérence avec la stratégie d'Action Logement Immobilier, et avec la transformation digitale comme ligne de force sur l'ensemble des activités, est structuré autour des trois axes suivants :

Axe 1 : Mettre les clients au centre de nos préoccupations et de nos projets

- ⇒ Développer le logement de demain économe, durable, évolutif et connecté
- ⇒ Accompagner les parcours résidentiels
- ⇒ Renforcer la relation clients en simplifiant les démarches
- ⇒ Améliorer le fonctionnement des équipements et réduire les délais d'intervention
- ⇒ Veiller à la sécurité et à la tranquillité des personnes et des biens
- ⇒ Déployer une stratégie commerciale mobilisant le numérique
- ⇒ Renforcer la cohésion sociale et développer l'innovation
- ⇒ Diversifier l'offre de services

Axe 2 : Répondre aux besoins des territoires : 3F, opérateur global de référence au sein d'ALI

- ⇒ Mettre en œuvre la stratégie territoriale définie avec ALI
- ⇒ Maintenir un haut niveau de production et répondre aux besoins spécifiques des territoires
- ⇒ Élargir notre contribution à la requalification urbaine
- ⇒ Amplifier nos actions en faveur du développement durable

Axe 3 : Placer l'humain au cœur de notre projet

- ⇨ Instaurer de nouveaux modes de travail
- ⇨ Développer de nouvelles compétences
- ⇨ Renouveler les outils de travail
- ⇨ Améliorer la qualité de vie au travail

Il a pour objectif premier de répondre aux besoins logement de ses parties prenantes.

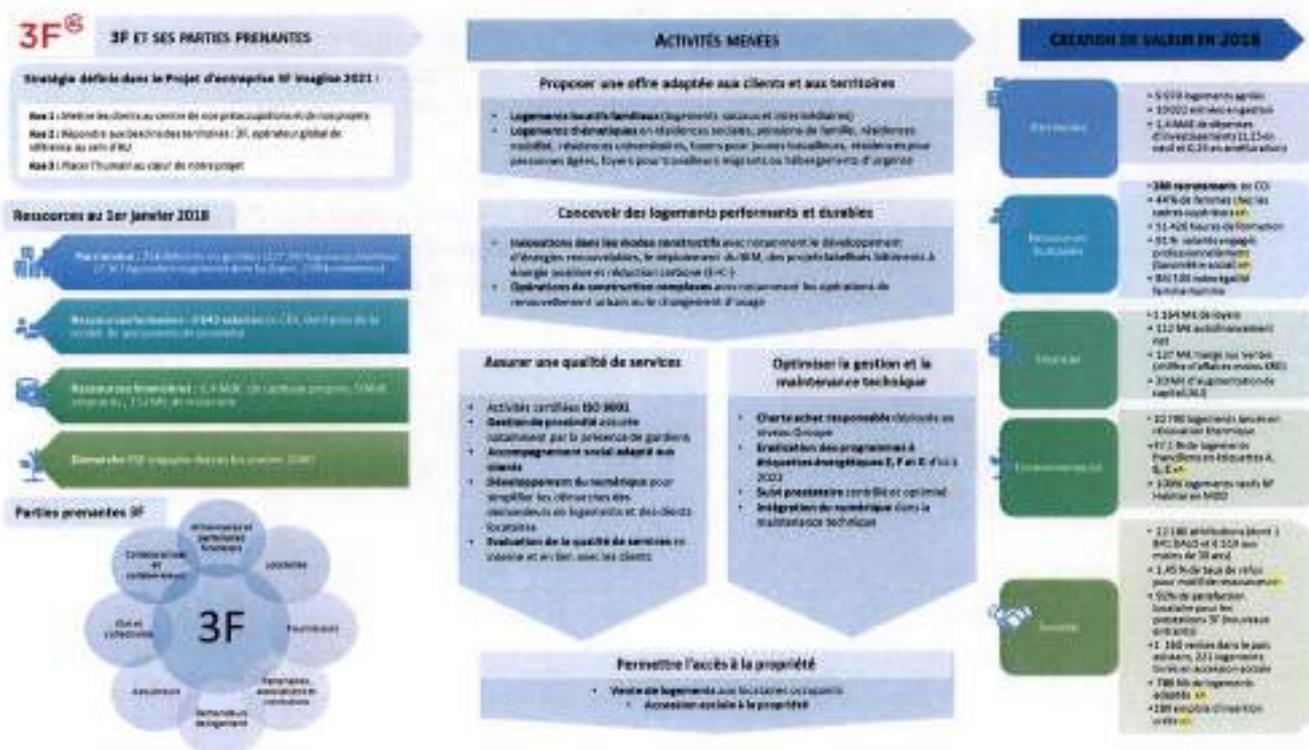
Le projet d'entreprise 3F est en complète cohérence avec la démarche RSE de 3F. En 2018, à la suite de la transposition en droit français de la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières (ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises et son décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017), le reporting RSE a été remplacé par un nouveau dispositif de déclaration de performance extra-financière (DPEF).

La déclaration de performance extra-financière du groupe 3F, présentant notamment le modèle d'affaires 3F et l'identification de ses principaux enjeux RSE, doit permettre aux parties prenantes de 3F de mieux appréhender sa démarche RSE, partie intégrante de son projet d'entreprise, Imagine 2021.

2.3.6. Le modèle d'affaires 3F

Le secteur d'activité du groupe 3F est le logement social, qui répond à une problématique majeure de la société française qui est le besoin en logements abordables, locatifs, thématiques ou en accession, et qui comporte par essence une forte empreinte sociale, environnementale et sociétale.

Le modèle d'affaires 3F peut se synthétiser comme suit :



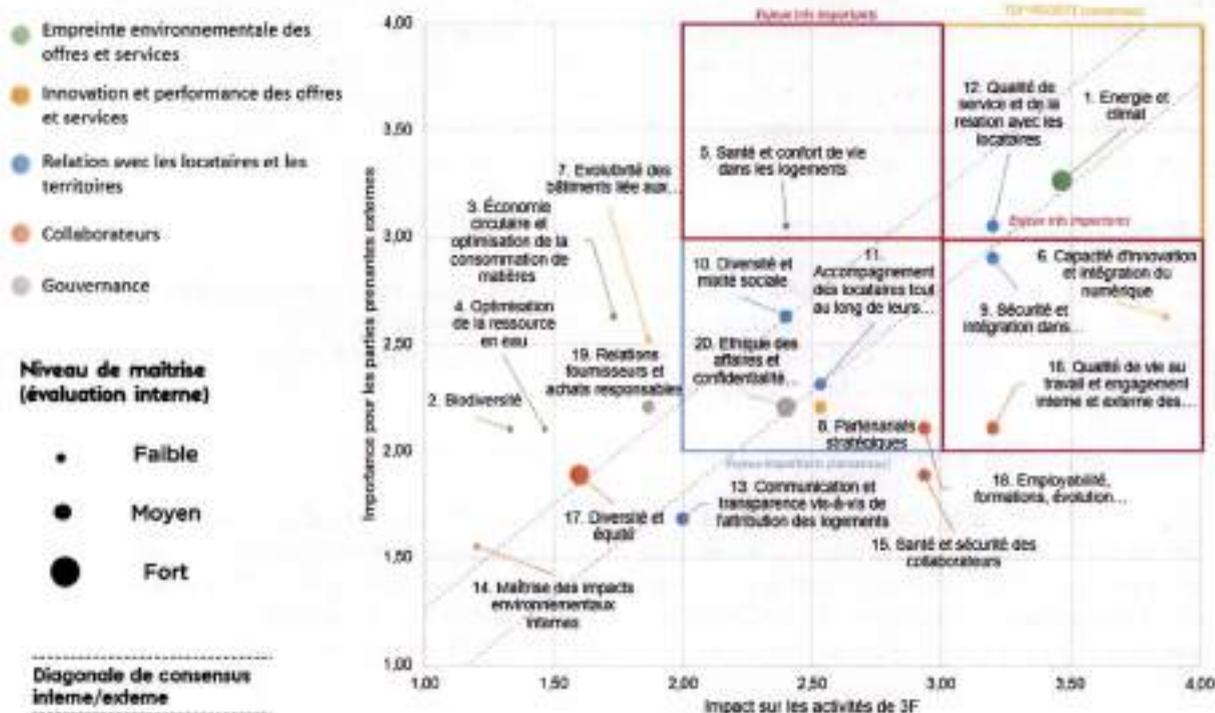
2.3.7. Les enjeux RSE de 3F

Sur la base d'entretiens et d'enquêtes auprès de ses parties prenantes, 3F a menée en 2018, accompagné d'un prestataire extérieur, dans le cadre de sa DPEF, un premier exercice dit d'analyse de matérialité (la matérialité correspond à l'importance des enjeux du développement durable, c'est-à-dire leur influence positive comme négative sur les activités d'une entreprise ou celles de ses parties prenantes), portant sur l'identification des enjeux sociaux et environnementaux les plus pertinents par rapport à son modèle d'affaires et leur priorisation.

Dans un premier temps, 3F a identifié 20 enjeux couvrant 5 thématiques. Ces enjeux renvoient à des problématiques générales (relations fournisseurs et achats responsables, maîtrise des impacts environnementaux internes, etc.) et spécifiques à l'activité de 3F (sécurité et intégration dans les quartiers, accompagnement des locataires tout au long de leur parcours, etc.) :

Empreinte environnementale des offres et services	<ol style="list-style-type: none"> 1. Énergie et Climat 2. Biodiversité 3. Économie circulaire et optimisation de la consommation de matières 4. Optimisation de la ressource en eau 5. Santé et confort de vie dans les logements
Innovation et performance des offres et services	<ol style="list-style-type: none"> 6. Capacité d'innovation et intégration du numérique 7. Évolutivité des bâtiments liée aux usages 8. Partenariats stratégiques
Relations avec les locataires et les territoires	<ol style="list-style-type: none"> 9. Sécurité et intégration dans les quartiers 10. Diversité et mixité sociale 11. Accompagnement des locataires tout au long de leurs parcours 12. Qualité de service et de la relation avec les locataires 13. Communication et transparence vis-à-vis de l'attribution des logements
Collaborateurs	<ol style="list-style-type: none"> 14. Maîtrise des impacts environnementaux internes 15. Santé et sécurité des collaborateurs 16. Qualité de vie au travail et engagement interne et externe des collaborateurs 17. Diversité et équité 18. Employabilité, formations, évolution des compétences
Gouvernance	<ol style="list-style-type: none"> 19. Relations fournisseurs et achats responsables 20. Ethique des affaires et confidentialité des données

Dans un second temps, 3F a croisé son propre point de vue et de celui de ses parties prenantes internes et externes. Les résultats obtenus ont permis de sélectionner 11 enjeux très importants ou prioritaires, synthétisés dans la matrice de matérialité des enjeux RSE du groupe 3F :



Les cadres stratégiques patrimonial et d'utilité sociale 3F s'inscrivent d'une part dans le cadre du projet d'entreprise 3F, Imagine 2021, et de sa démarche RSE, et d'autre part dans les cadres stratégiques patrimonial et d'utilité sociale d'Action Logement Immobilier, présentés précédemment.

Ils intègrent également les conclusions de la clause de revoyure pour le logement social et les engagements des parties pour la période 2020-2022, signés entre l'Etat et les acteurs du logement social le 25 avril 2019.

Ils sont dépendants enfin du contexte réglementaire, socio-économique et financier du logement social, susceptible de subir de profondes modifications comme l'a montré la loi de finances pour 2018. Pour cette raison, les engagements du groupe 3F, et notamment ceux d'Immobilière 3F de la présente convention d'utilité sociale, sont donnés dans le cadre des conditions connues à ce jour, l'évolution de ces dernières pouvant alors impacter les résultats escomptés indépendamment de la responsabilité des sociétés du groupe 3F.

Suivant ses propres spécificités et celles de ses parties prenantes, chaque société 3F adaptera sa CUS 2^{ème} génération par rapport aux grandes lignes définies par le groupe 3F, dans le cadre plus général défini par Action Logement Immobilier.

2.4. Le cadre stratégique patrimonial 3F

Cinq axes principaux définissent le cadre stratégique patrimonial 3F :

2.4.1. Production de logements sociaux

D'un niveau déjà élevé (autour de 4 % du patrimoine), la production du groupe 3F continuera de croître sur la période 2019-2021, pour se stabiliser ensuite jusqu'en 2024. Cette production répondra aux besoins des différentes parties prenantes, aussi bien en termes de logements locatifs sociaux et très sociaux (PLAI), de logements en accession sociale à la propriété, que de logements thématiques réalisés par 3F Résidences (résidences mobilité, résidences pour jeunes actifs et étudiants, résidences sociales, pensions de famille, hébergements de réinsertion et d'urgence, résidences autonomie, EHPAD,...), et en termes de localisations, notamment en zones tendues. Cette production nouvelle répond aux engagements en faveur du développement durable du groupe (RT 2012-20 % pour les opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage directe), dans un objectif d'optimisation des charges énergie pour les locataires.

2.4.2. Rénovation du patrimoine

Le groupe 3F poursuivra dans le cadre de ses opérations de réhabilitation l'éradication des logements restants en étiquettes énergétiques EFG pour réduire la consommation d'énergie et ainsi permettre une meilleure maîtrise des charges pour les locataires. L'intégration de technologies EnR (eau chaude solaire, pompe à chaleur, biomasse, photovoltaïque, ...) sera systématiquement envisagée.

2.4.3. Renouveau urbain

Le groupe 3F s'est particulièrement investi ces 10 dernières années dans la rénovation urbaine comme partenaire de 57 projets sur le territoire métropolitain. L'année 2019 verra la finalisation de tous ces projets lancés au titre de l'ANRU 1. Les nouveaux projets du NPNRU rentrent en phase opérationnelle : les protocoles de préfiguration sont signés ou en cours de signature. Les relogements sont en phase déjà active dans plusieurs quartiers et la programmation détaillée des opérations est travaillée dans la perspective des signatures prochaines des conventions ANRU.

2.4.4. Traitement du patrimoine obsolète

Dans le même temps, le groupe 3F réalisera des opérations de requalification urbaine hors dispositif ANRU afin d'apporter, en partenariat avec les collectivités territoriales, une solution à l'obsolescence, technique ou commerciale, de certains patrimoines, intégrant en particulier la requalification de centres anciens (Action Cœur de Ville).

2.4.5. Parcours résidentiel : vente aux locataires

Le plan de mise en vente se construira en partenariat avec les communes concernées et sera mis en œuvre aussi bien directement par les sociétés 3F que dans le cadre de l'Organisme national de vente créé par Action Logement. Les logements déjà en cours de commercialisation seront également intégrés dans les plans de vente.

Par ailleurs, la mise en œuvre de la stratégie patrimoniale s'appuie sur le déploiement du numérique avec :

- la numérisation du patrimoine existant comme levier de la transformation des pratiques de gérance et de gestion technique (75 000 logements digitalisés en Ile de France à fin 2019 sur la technique Abyla, les sociétés 3F en régions commençant la même démarche) ;
- le déploiement des usages de la maquette BIM en construction neuve et en rénovation (45 opérations de construction ou de rénovation engagées en BIM, soit près de 5 000 logements). Le **BIM est source** de projets innovants : utilisation des technologies de l'image et de la réalité virtuelle pour les revues de projet et les réunions de chantier, exploitation des algorithmes d'intelligence artificielle pour l'optimisation des rénovations thermiques, etc. Le BIM est également une source d'acculturation des équipes aux nouvelles technologies du numérique.

2.5. Le cadre stratégique d'utilité sociale 3F

2.5.1. La qualité de service et la relation client

Immobilière 3F a placé la qualité de service et la relation clients au cœur de son projet d'entreprise Imagine 2021, se traduisant par :

- la transformation digitale du Service client et de la relation client ;
- l'évolution de l'Espace locataire (extranet) pour proposer de nouveaux services ;
- le développement de nouvelles applications pour les tablettes gardiens afin d'optimiser les délais d'intervention ;
- la modernisation des espaces d'accueil gardiens ;
- la dématérialisation des avis d'échéances et des baux.

La qualité de service et la relation client s'appuient sur :

a. La mesure de la qualité de service

Un questionnaire de satisfaction sera adressé tous les ans à l'ensemble des locataires afin de recueillir leur degré de satisfaction. Ce baromètre permettra de décliner des plans d'actions qualité de service à l'échelle des territoires et des prestataires.

Chaque année les nouveaux entrants seront enquêtés un mois après leur entrée dans les lieux pour permettre aux équipes de maintenir la qualité du processus d'attribution des logements, du traitement de la demande à l'entrée dans le logement.

b. Le management des contrats

Pour les principaux contrats (ascenseurs, comptage d'eau, chauffage individuel, chauffage collectif, multi-technique), seront mis en place des comités de suivis trimestriels à l'échelle des territoires et deux fois par an des comités stratégiques centralisés au niveau du groupe afin d'être réactif et d'évaluer les plans de progrès lorsqu'ils ont été nécessaires.

c. La concertation locative

Dans le cadre du plan de concertation locative, les échanges avec les représentants des locataires seront réguliers au travers des conseils de concertation locative, et également lors de réunions qualité de service au cours desquels les sujets relatifs à la relation locataires-bailleurs seront traités.

La concertation avec les locataires est également un élément important dans le cadre des opérations de réhabilitation. De nouvelles méthodes digitales sont expérimentées pour permettre de consulter un maximum de personnes en utilisant de nouvelles technologies (chabot, réalité virtuelle, sondage en ligne, etc.). Toutefois, 3F veille à conserver des méthodes de consultation plus classiques pour ne laisser aucun locataire en dehors de ces concertations (boitage, réunions publiques, affichage, etc.).

d. Le service clientèle (plateforme de contacts)

Le Service clientèle du groupe 3F répondra aux demandes administratives et techniques des locataires. Les demandes administratives sont aujourd'hui pour 66 % d'entre elles intégralement traitées par les chargés de relation clientèle, les demandes techniques étant transférées au personnel de proximité pour traitement et enregistrées pour avoir la traçabilité de ces demandes.

Les locataires peuvent également formuler leurs demandes à partir de l'Espace locataire (Extranet) lorsqu'ils ont créé leur compte avec un engagement de réponse dans les 48 heures.

Afin d'améliorer la qualité de service et répondre plus rapidement aux locataires, le groupe 3F développera des outils digitaux de type chatbot qui permettront aux locataires d'avoir des informations et/ou des réponses à leur questionnement avec davantage d'autonomie.

e. L'Espace locataire (Extranet)

Le groupe 3F a développé en 2018 une application qui permet aux locataires d'avoir accès à son espace locataire via leur téléphone portable, et de consulter ainsi leur compte et payer en ligne par carte bleue.

L'Espace locataire évoluera vers de nouveaux services qui répondent aux attentes des locataires comme la dématérialisation des avis d'échéance, la possibilité de mettre en ligne des informations spécifiques à la résidence ou le suivi de l'avancement des demandes d'interventions techniques.

f. Le suivi des interventions

Le déploiement d'une plateforme de services 3F-INTENT, nouvelle solution numérique au service des équipes de gérance et des équipes techniques, est mise en œuvre en 2019. Elle permettra aux collaborateurs utilisateurs du groupe 3F de suivre sur un seul outil, en quasi-temps réel, l'ensemble des interventions et des événements relatifs aux services connectés. Cette solution a été co-construite en partant des usages et des besoins des futurs utilisateurs. Quatre services ont été sélectionnés dans un premier temps pour être prioritairement connectés à la plateforme : le chauffage individuel, le chauffage collectif, les contrats multi-techniques ou robinetterie et le service ascenseur s'agissant du suivi des pannes.

2.5.2. L'innovation sociale

a. La mobilité résidentielle

Afin de faciliter la mobilité résidentielle, 3F a développé une plateforme d'échanges de logements, et contribue aux démarches inter-bailleurs en ce sens comme en Ile de France (plateforme Echanger-Habiter).

Par sa politique de ventes de logements dans un cadre sécurisé, 3F favorise également les parcours résidentiels de ses locataires.

b. L'engagement social

3F accompagne le maintien à domicile des personnes âgées et/ou à mobilité réduite par la réalisation de travaux d'adaptation du logement, avec le cas échéant une priorité dans le cadre de la politique de mobilité résidentielle pour une mutation vers des logements adaptés.

Ce type d'action fait partie des missions des chargés d'accompagnement social 3F, dont les interventions se partagent entre :

- la prise en charge et l'étude de certaines candidatures pour mieux cerner les fragilités déclarées ou supposées, pour mettre éventuellement en œuvre les dispositifs d'aide à l'accès en partenariat avec les associations ou les acteurs publics. A ce titre, 3F continuera à développer une politique active de minimisation des refus pour motif de ressources ;
- l'accompagnement de locataires qui se trouvent dans des situations de difficultés financières, familiales, sociales ou de santé pour permettre leur maintien dans le logement grâce à l'ouverture éventuelle de certains droits, la mise en jeu de garanties, l'adaptation ou le changement de logement ou encore l'orientation vers des structures d'accompagnement ou de soin ;
- la représentation de 3F auprès des partenaires associatifs ou publics.

Sur ce dernier point, 3F continuera à développer les partenariats avec les associations, en particulier dans le cadre de baux glissants et associatifs, qui ont pour vocation d'accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement de ménages fragiles.

C'est ainsi qu'en 2019, 3F a notamment signé des conventions de partenariat avec la Fédération nationale solidarités femmes pour lutter contre les violences faites aux femmes ou avec l'association Cordia spécialisée dans l'accompagnement psycho-médico-social de personnes en difficulté.

Cet engagement social se concrétise également par différentes actions favorisant le bien-vivre ensemble dans les quartiers qui seront amplifiées :

- création de jardins partagés qui répondent à une véritable aspiration sociale intergénérationnelle : besoin de verdure et envie de tranquillité ;
- lancement d'initiatives participatives avec les habitants et les associations dans le cadre d'appels à projets permettant le financement et l'accompagnement d'initiatives locales comme par exemples des actions de convivialité ou des programmes d'alphabétisation ;
- installation de nouveaux services de proximité sur le patrimoine 3F : ressourceries, services dédiés à la petite enfance, maisons de service au public, implantation de commerces et de locaux professionnels ;
- mise en place d'ateliers chantiers d'insertion, en ciblant plus particulièrement le public jeune et féminin.

Que ce soit le cadre stratégique patrimonial ou le cadre stratégique d'utilité sociale d'Action Logement Immobilier ou ceux de 3F, ils seront amenés à évoluer sur la durée des conventions d'utilité sociale de 2^{ème} génération 2019-2025 comme le montre la signature le 25 avril 2019 de la convention d'application du plan d'investissement volontaire entre Action Logement et l'Etat. Le groupe 3F se mobilisera sur ces nouveaux dispositifs mis en place par Action Logement aussi bien dans la résorption de l'habitat indigne, la transformation de bureaux en logements que dans le traitement de copropriétés dégradées. Ces cadres stratégiques ne peuvent donc pas être figés, notamment à l'aune de ce que vont représenter le développement durable et la transformation numérique dans les années à venir. Il conviendra alors dans un cadre partenarial avec l'Etat d'intégrer ces différentes évolutions dans l'appréciation des résultats atteints.

C. IMMOBILIERE 3F

2.6. Présentation d'Immobilier 3F

Immobilier 3F est l'héritière de la société anonyme d'habitation à bon marché « le Foyer du Fonctionnaire » créée en 1928, devenue à partir de 1949 « le Foyer du Fonctionnaire et de la Famille », et dénommée depuis 1989 Immobilier 3F.

2.6.1. Le patrimoine

La société gère 131 183 lots au 31 décembre 2018, répartis entre 129 571 logements familiaux et 1 612 logements-foyers et commerces.

2.6.2. La gouvernance

La composition du conseil d'administration d'Immobilier 3F est la suivante :

Président

- Bruno LUCAS

Administrateurs ACTION LOGEMENT

- Christian BONNET, vice-président
- Action Logement Immobilier, représentée par Jean TOURNOUX
- Sandra BUES-PIQUET
- Patricia DELTORT-PARIS
- Antoine HOUTON
- Édouard MAGDZIAK
- Jean-Jacques PÉROT
- Catherine GUERNIOU
- Jean-François GABILLA
- Marie LEBEAU

Autres administrateurs

- Caisse d'épargne et de prévoyance Île-de-France, représentée par Pascal CHABOT
- Département du Val-de-Marne, représenté par Daniel GUÉRIN
- Département de Paris, représenté par Jérôme COUMET
- Département de la Seine-Saint-Denis, représenté par Nadège ABOMANGOLI

Administrateurs représentant des locataires

- Paul PINCHON
- Barbara THOCQUENNE
- Jean-Luc BIZEUL

Les mandats de Mme Nacéra DJEMMAA et Mme Danièle PROTO, anciennes administratrices représentantes des locataires ont pris fin à l'issue de l'élection des administrateurs représentant des locataires du 29 novembre 2018.

Administrateurs représentant des salariés

- Anthony DELTOUR
- Stéphane RAULET

2.6.3. L'organisation

La gestion du patrimoine d'Immobilier 3F est assurée par huit directions départementales basées dans chaque département respectivement à Pantin, Saint-Germain-en-Laye, Athis-Mons, Boulogne-Billancourt, Rosny (avec 2 directions), Maisons-Alfort et Eaubonne.

Le patrimoine situé dans le département de Seine-et-Marne est géré exclusivement, depuis le 1^{er} janvier 2009, par 3F Seine et Marne, filiale d'Immobilier 3F, et fait l'objet d'une convention d'utilité sociale spécifique.

2.7. Les chiffres clés 2018

2.7.1. Les investissements et la promotion

- Montant des investissements : 717 M€ (555 pour la promotion, 162 pour l'amélioration) ;
- Engagements fonciers : 3 580 logements (1 014 en MOD, 1 635 en VEFA, 931 en AA) ;
- Agréments obtenus : 3 220 logements (26 % PLAI, 38 % PLUS, 25 % PLS, 11 % intermédiaires) ;
- Mises en chantier : 2 864 logements (689 en MOD, 1 590 en VEFA, 585 en acquisition-amélioration) ;
- Entrées en gestion : 3 958 logements (2 345 en construction neuve, 1 613 en acquisition-amélioration).

2.7.2. La gestion

- Attributions de logement : 9 989 ;
- Taux de refus pour motif économique : 1,3 % ;
- Taux de rotation des locataires : 6,68 % ;
- Vacance hors vacance technique : 1,16 % ;
- Taux de recouvrement : 98,70 % ;
- Vente de logements : 552 actes authentiques.

2.7.3. Eléments financiers

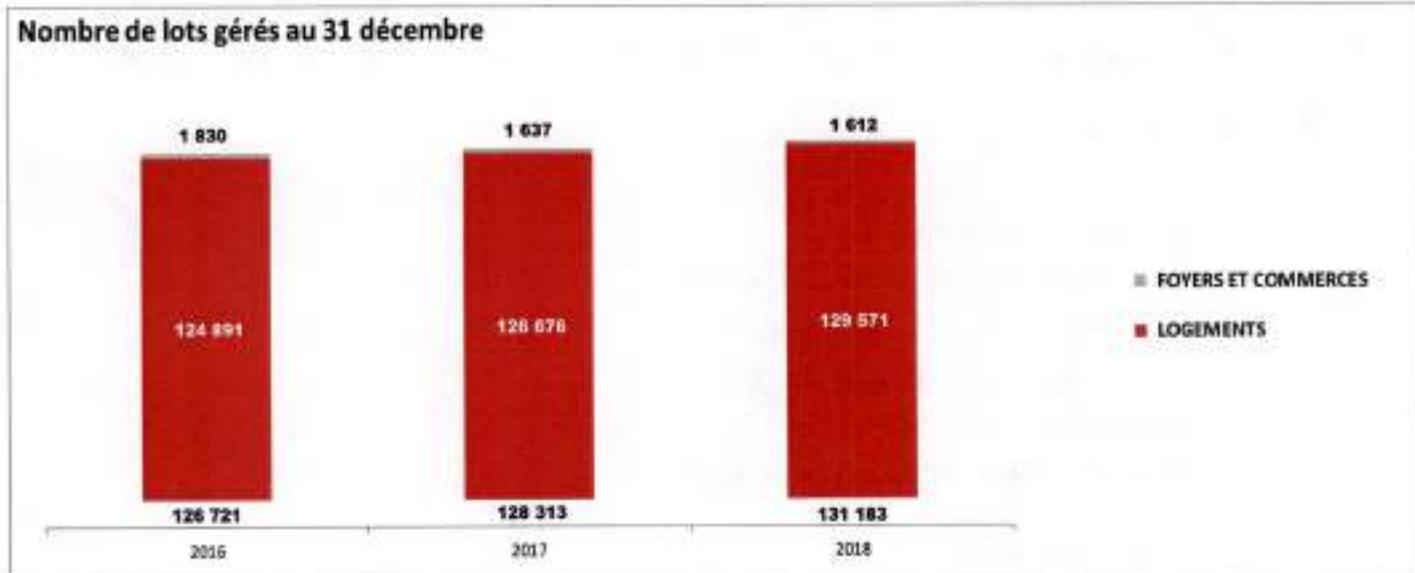
- Total du bilan : 9 394 M€ ;
- Capitaux propres : 4 434 M€ ;
- Chiffre d'affaires : 942 M€, dont 697 de loyers ;
- Annuités financières rapportées aux loyers (nettes des produits financiers) : 35,1 % ;
- Résultat net : 137 M€ ;
- Autofinancement net : 81 M€ ;
- Marge financière sur vente de logements (CA – KR D) : 88,5 M€ ;
- Trésorerie : 76 M€.

3. LA POLITIQUE PATRIMONIALE ET D'INVESTISSEMENT

3.1. L'état des lieux

3.1.1. Descriptif du parc

129 571 logements, 269 équivalents logements foyers et 1 343 commerces composent le patrimoine d'Immobilière 3F :



La répartition par département est la suivante :

Répartition du patrimoine de logements familiaux d'Immobilière 3F par département (129 571 au 31 décembre 2018)



Nota : logements non conventionnés : PLI, LLI, ILN, Loyers libres, HLM non conventionné, ...

Le développement du parc de logements non conventionnés chez Immobilière 3F se fait par la production de logements intermédiaires (PLI/LLI). La production annuelle est estimée à 400 logements et représente 8 à 10% des engagements annuels. Il s'agit d'un développement d'accompagnement, pour répondre aux demandes de mixité de certaines collectivités, pour équilibrer des opérations dans des secteurs très tendus d'Ile de France, ou des opérations très contraintes financièrement comme les acquisitions-améliorations

L'âge moyen du patrimoine d'immobilière 3F s'élève à 39,8 ans avec des disparités selon les départements, l'âge moyen sur Paris s'élevant à 58 ans et à 35 ans sur l'Essonne. A noter que l'âge moyen « technique » et l'âge moyen de mise en location sont calculés respectivement à partir de l'année de fin de construction du programme et de l'année de mise en location.

	Age moyen de Mise en location	Rappel 2017	Age moyen "technique"	Rappel 2017
I3F	33,0	32,9	39,8	39,3
<i>Paris</i>	32,0	31,2	58,1	57,2
<i>Hauts-de-Seine</i>	31,5	31,9	39,8	38,7
<i>Seine-Saint-Denis</i>	30,2	30,9	36,0	36,0
<i>Val-de-Marne</i>	34,1	33,8	37,4	37,7
<i>Yvelines</i>	36,1	35,7	40,4	40,0
<i>Essonne</i>	32,2	32,1	35,6	34,5
<i>Val d'Oise</i>	35,8	35,6	38,6	38,5

97% des logements d'immobilière 3F concernent des logements collectifs. La proportion des logements individuels est plus élevée dans les Yvelines et le Val d'Oise avec des taux respectifs de 7% et 6%.

	Nombre de logements collectifs		Nombre de logements individuels		Total
	Nb	%	Nb	%	
I3F	125 367	97%	4 147	3%	129 514
<i>Paris</i>	13 212	100%	2	0%	13 214
<i>Hauts-de-Seine</i>	16 646	99%	133	1%	16 779
<i>Seine-Saint-Denis</i>	22 850	98%	540	2%	23 390
<i>Val-de-Marne</i>	21 297	98%	423	2%	21 720
<i>Yvelines</i>	14 798	93%	1 041	7%	15 839
<i>Essonne</i>	21 525	95%	1 113	5%	22 638
<i>Val d'Oise</i>	15 039	94%	895	6%	15 934

39 042 logements soit 30% du patrimoine sont localisés dans un Quartier Prioritaire de la Ville avec notamment 51% en Seine-Saint-Denis et 48% dans le Val d'Oise.

	Logements en QPV		Logements hors QPV		Total	Rappel en QPV 2017
	Nb	%	Nb	%		
I3F	39 042	30%	90 472	70%	129 514	30%
<i>Paris</i>	2 870	22%	10 344	78%	13 214	21%
<i>Hauts-de-Seine</i>	1 542	9%	15 237	91%	16 779	9%
<i>Seine-Saint-Denis</i>	11 889	51%	11 501	49%	23 390	51%
<i>Val-de-Marne</i>	5 249	24%	16 471	76%	21 720	24%
<i>Yvelines</i>	1 127	7%	14 712	93%	15 839	7%
<i>Essonne</i>	8 711	38%	13 927	62%	22 638	39%
<i>Val d'Oise</i>	7 654	48%	8 280	52%	15 934	48%

30% du patrimoine d'immobilière 3F est financé par des PALULOS (38 836 logements) et 29% financé par des PLUS/PLA (37 612 logements)

HLM		PALULOS		PLUS/PLA		PLAI		PLS		PLI/PCL		PSLA		Libre et autres		Total
Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	

13F	19 136	15%	38 836	30%	37 612	29%	10 406	8%	11 546	9%	6 355	5%	22	0%	5 601	4%	129 514
Paris	1 013	8%	2 963	22%	4 131	31%	833	6%	1 107	8%	1 261	10%			1 906	14%	13 214
Hauts-de-Seine	1 549	9%	4 592	27%	4 489	27%	1 019	6%	2 172	13%	2 210	13%			748	4%	16 779
Seine-Saint-Denis	3 140	13%	6 670	29%	7 510	32%	2 364	10%	2 618	11%	433	2%			655	3%	23 350
Val-de-Marne	3 125	14%	8 092	37%	5 545	26%	1 425	7%	1 863	9%	1 261	6%			409	2%	21 720
Yvelines	2 832	18%	4 979	31%	4 454	28%	1 028	6%	1 206	8%	521	3%			819	5%	15 839
Essonne	4 394	19%	6 145	27%	7 115	31%	2 626	12%	1 221	5%	235	1%	22	0%	880	4%	22 638
Val d'Oise	3 083	19%	5 395	34%	4 358	27%	1 111	7%	1 359	9%	434	3%			184	1%	15 934

37% des logements sont de type 3, sachant que les 5 pièces et plus et les 1 pièce représentent chacun 7% du parc.

1 Pièce			2 Pièces			3 Pièces			4 Pièces			5 Pièces et +		
Nb	%	% rappel 2017	Nb	%	% rappel 2017	Nb	%	% rappel 2017	Nb	%	% rappel 2017	Nb	%	% rappel 2017

13F	9 654	7%	7%	28 826	22%	22%	48 111	37%	37%	34 154	26%	26%	8 421	7%	6%
Paris	2 408	18%	28%	4 541	34%	34%	3 574	27%	27%	2 198	17%	17%	489	4%	4%
Hauts-de-Seine	1 250	7%	7%	4 087	25%	24%	6 284	38%	38%	3 990	24%	24%	1 066	6%	7%
Seine-Saint-Denis	1 230	5%	5%	4 794	21%	21%	9 645	41%	43%	6 240	27%	26%	1 457	6%	6%
Val-de-Marne	1 618	7%	7%	4 969	23%	23%	8 061	37%	37%	5 731	26%	27%	1 301	6%	6%
Yvelines	903	6%	6%	3 254	21%	20%	6 047	38%	38%	4 455	28%	28%	1 162	7%	7%
Essonne	1 301	6%	6%	4 338	19%	19%	8 581	38%	38%	6 627	29%	30%	1 639	7%	7%
Val d'Oise	944	6%	6%	2 843	18%	18%	5 919	37%	37%	4 913	31%	31%	1 307	8%	8%

A noter que le total des logements répertoriés dans ce tableau ne correspond pas au total du patrimoine (écart : 348 logements), la typologie de certains logements ne figurant pas systématiquement dans le système d'information.

3.1.2. L'état du service rendu

a. Rappel de la réglementation

Le cadre d'élaboration du Plan Stratégique de Patrimoine a été défini par la circulaire du 3 mai 2002. Le PSP doit notamment permettre de réfléchir à l'attractivité du patrimoine en fonction de la connaissance des marchés locaux de l'habitat et des attentes des locataires et des demandeurs de logement, aux conditions de gestion et d'occupation sociale des groupes immobiliers ainsi qu'aux arbitrages à effectuer en matière d'entretien, de réhabilitation, de démolition et de reconstruction.

Il comporte trois grandes phases clés :

- Le diagnostic et la segmentation du patrimoine,
- La définition des orientations stratégiques,
- La définition de scénarios d'évolution et la mesure de leurs impacts financiers.

b. Méthodologie

La période retenue pour le Plan Stratégique de Patrimoine est 2017-2022. Les objectifs et le contexte de cette démarche sont les suivants :

- S'inscrire dans le cadre législatif et réglementaire :
 - circulaire 2002 incitant les organismes à la démarche PSP,
 - loi Molle rendant obligatoire l'élaboration du PSP,
 - loi Egalité et Citoyenneté précisant une mise à jour moins de 3 ans avant les CUS.
- Au-delà de la nécessité réglementaire, promouvoir une démarche d'entreprise réunissant plusieurs directions pour établir un diagnostic partagé et faire converger :
 - les enjeux de gestion locative et d'occupation,
 - les enjeux techniques sur le patrimoine,
 - les enjeux financiers.
- A un moment clé de la vie de l'entreprise et de ses instances :
 - début du nouveau Projet d'Entreprise 2018-2021,
 - mise en place de la nouvelle gouvernance d'Action Logement,
 - mais aussi de nos partenaires extérieurs :
 - nouvelle gouvernance en Ile de France (Métropole du Grand Paris, nouveaux EPCI et EPT) avec mise en place des Conférences Intercommunales du Logement,
 - fin de l'ANRU1, lancement du NPNRU, élaboration contrats de ville,
 - préambule à la nouvelle Convention d'Utilité Sociale (CUS) .

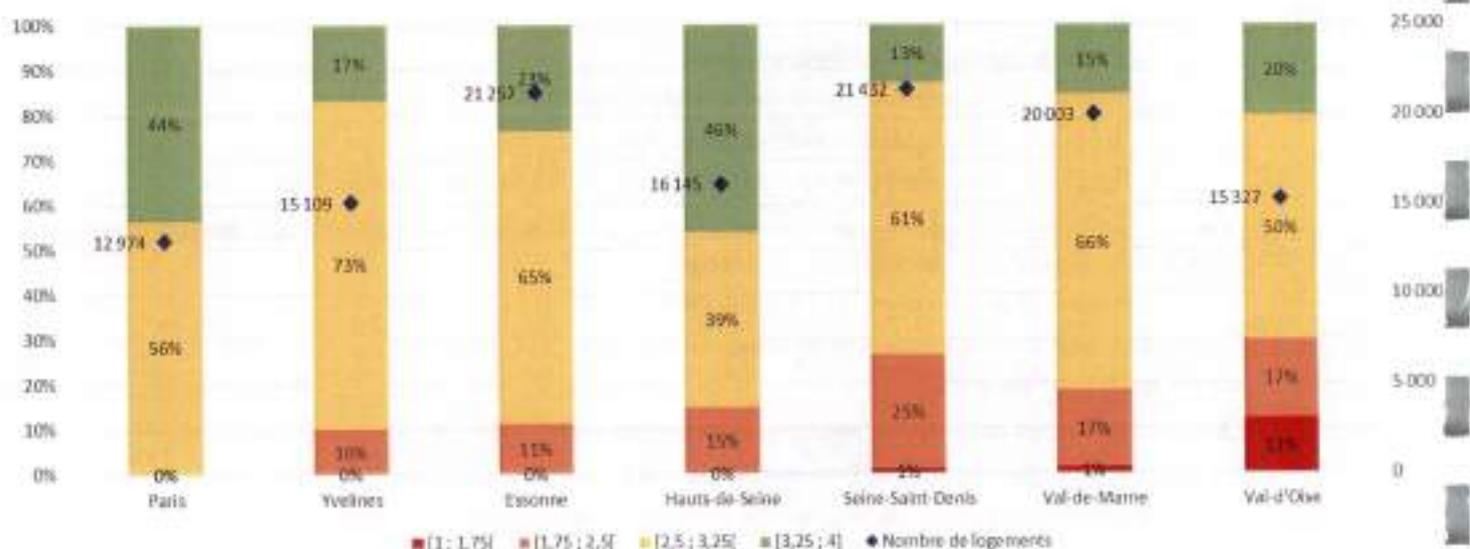
L'attractivité du parc a été évaluée à travers deux axes d'analyse : l'environnement (volets social et urbain) et la conception du produit. Cet exercice de cotation a été réalisé par les collaborateurs d'Immobilier 3F.

40 sous-critères ont été répartis au sein de 13 critères pour qualifier les deux axes, ci-dessous le détail des critères par axe d'analyse :

Qualification Attractivité	Critères d'attractivité	
Conception du produit	<ul style="list-style-type: none"> • Conception des abords et espaces extérieurs • Stationnement • Conception du bâti • Conception des parties communes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conception des équipements techniques collectifs • Efficacité énergétique • Conception des logements
Social et Urbain	<ul style="list-style-type: none"> • Volet urbain <ul style="list-style-type: none"> ○ Qualité de l'accessibilité du quartier ○ Qualité de l'environnement du quartier ○ Formes urbaines du quartier 	<ul style="list-style-type: none"> • Volet social <ul style="list-style-type: none"> ○ Offre de service rendu au public ○ Offre de commerces de proximité ○ Image du quartier et tranquillité sociale

Chaque sous critère a fait l'objet d'une cotation par les équipes des directions départementales selon une échelle allant de 1 à 4 (1 – Très mauvais ; 2- Mauvais ; 3 – Bon ; 4 – Très bon) ce qui a permis de calculer une moyenne pour chaque critère d'analyse. La notation a été réalisée sans affectation de coefficient de pondération.

c. Résultats



On note des disparités d'attractivité au sein des différents départements :

Les départements des Hauts de Seine et de Paris bénéficient de la meilleure attractivité avec des notes comprises entre 3,25 et 4 pour respectivement 46% et 44% de leur parc, pour de multiples raisons : âge moyen du parc et part relativement moindre en QPV.

A l'inverse, les deux départements qui présentent la plus faible attractivité sont :

- Le Val d'Oise avec près d'un tiers du parc avec une note inférieure à 2,5,
- La Seine-Saint-Denis avec 26% de son patrimoine qui enregistre des notes inférieures à la moyenne.

La faible attractivité sur le Val d'Oise s'explique notamment par la forte proportion de patrimoine en QPV sur ce département :

- Garges-lès-Gonesse « Dame Blanche Nord »,
- Montmagny « Centre » et « Les Lévriers »,
- Argenteuil « Val d'Argent »,
- Gonesse « La Fauconnière »,
- Pierrelaye « Clos Saint-Pierre »,
- Soisy-sous-Montmorency « Noyer Crapaud ».

Des nouveaux projets de rénovation urbaine sont en cours afin de permettre de traiter l'ensemble des problèmes sociaux sur ces territoires.

La Seine-Saint-Denis représente le département sur lequel les investissements sur le patrimoine existant ont été les plus importants et les plus constants depuis 20 ans, notamment en matière de rénovation urbaine et de réhabilitations ambitieuses : Sevrans « Les Beaudottes », Sevrans « Rougemont », Stains « Moulin Neuf », Villepinte, Noisy-le-Grand, Aulnay-sous-Bois, Noisy-le-Sec, Saint-Denis... Immobilière 3F a encore de nombreux projets, à Sevrans, à Aulnay-sous-Bois (quartier du « Gros Saule ») et à Aubervilliers. Malgré les investissements réalisés, le patrimoine d'Immobilière 3F reste impacté sur le plan de l'attractivité par une situation bien connue des pouvoirs publics : 600 000 habitants en QPV (sur 1,5 million d'habitants) et un nombre important de personnes vivant du trafic de drogues et de l'économie souterraine. L'insécurité reste forte, et semble même s'amplifier sur certains territoires.

3.1.3. Les dépenses d'entretien technique et d'investissement sur le patrimoine

Celles-ci représentent chaque année une part importante des loyers.

Dépenses en 2016, 2017, 2018 et budget 2019 en M€ TTC

	2016	2017	2018	2019
Entretien courant dont remise en état des logements après congés	29,0	28,8	29,2	30,3
Gros entretien	30,7	29,5	34,3	32,3
Travaux immobilisés (y compris démolitions)	126,4	111,1	168,5	233,8
Total Immobilière 3F	186,2	169,5	232,0	296,3
Loyers quittancés Immobilière 3F	679,0	695,2	696,9	714,4
% des Loyers d'Immobilière 3F	27%	24%	33%	41%

Nota : les dépenses de « Gros Entretien » concernent les travaux chargeables dans le compte de résultat d'Immobilière3F alors que les « travaux immobilisés » sont amortis suivant la périodicité des composants qui le composent. En 2019, l'augmentation des travaux immobilisés est liée à l'impact des réhabilitations thermiques.

En 2019, les dépenses programmées correspondent à plus de 2 000 € par logement et sont la synthèse des dépenses comprises dans :

- Les projets de rénovation urbaine,
- Les opérations de réhabilitation thermique,
- Les opérations d'amélioration et de rénovation des bâtiments, des équipements et des espaces extérieurs,
- Des plans de gros entretien annuels et l'entretien courant,
- La mise en œuvre des politiques techniques.

Tous ces travaux résultent du plan stratégique de patrimoine.

Le plan stratégique de patrimoine a été établi pour la première fois en 2004. La version en vigueur couvre la période de 2017 à 2022. Une nouvelle version sera élaborée en 2021.

Le plan stratégique de patrimoine est actualisé sur la base d'un ensemble de diagnostics techniques, sociaux et urbains. Il dresse un état des lieux qui permet d'ajuster la planification des projets d'investissements et les plans pluriannuels d'entretien du patrimoine, repris dans les prévisions budgétaires à court, moyen et long terme. L'actualisation du PSP permet également d'ajuster le Plan Moyen Terme suivant les besoins identifiés et en fonction des objectifs des politiques techniques, notamment en matière de rénovation urbaine et de réhabilitation thermique du patrimoine.

a. Principaux travaux d'entretien et d'amélioration-rénovation pris en charge par les agences départementales

Les travaux pris en charge directement par les agences départementales, dans le cadre de plans de gros entretien et d'investissement, portent essentiellement sur :

- La sécurité incendie,
- L'entretien correctif et les réfections des étanchéités de toitures terrasses,
- Les ravalements de bâtiments (avec éventuellement isolation thermique par l'extérieur),
- Le remplacement de menuiseries extérieures (par des menuiseries double vitrage 4/16/4),
- La remise à niveau des parkings (intérieurs),
- La remise à niveau des voiries, plus globalement des VRD,
- Les remplacements d'équipements sanitaires,
- Les travaux d'accessibilité et d'adaptation de logements pour les PMR,
- Les travaux de rafraîchissement des parties communes (revêtements de sols et peintures),
- Les créations et les transformations de locaux OM et de tri sélectif...

b. Principales missions de la Direction technique Ile-de-France

Créée fin 2017, cette direction veille à la cohérence d'ensemble des investissements, notamment en assurant le pilotage du Plan Stratégique du Patrimoine.

Elle prend en charge les opérations d'investissement concernant spécifiquement les équipements :

- Ascenseurs (15 M€ / an) : remplacements, modernisations et créations d'ascenseurs ;
- Chaufferies collectives (6 à 7 M€ / an) : remplacements d'équipements, interventions sur réseaux, panneaux solaires, VMC et traitement des risques liés aux légionelles ;
- Chauffage individuel gaz et électricité (6 à 7 M€ / an) : campagnes de remplacement de chaudières, de chauffe-bains, de radiateurs, de convecteurs et de ballons d'eau chaude sanitaire ;
- Installations d'interphonie (contrôle d'accès des bâtiments) (1 M€ / an) : remplacement des systèmes obsolètes par des systèmes sans fil (GSM) ;
- Portes/portails des parkings (700 à 800 k€ / an) : campagnes de remplacement annuelles ;
- Installations électriques (1 M€ / an) : campagnes de mise en sécurité ou de mise en conformité des installations des parties communes et des parties privées.

Les investissements en matière de sécurité incendie sont aussi au cœur des priorités de la Direction technique, avec une orientation particulière axée sur les parkings souterrains.

Les sinistres font l'objet d'un suivi centralisé au sein de la Direction Technique, pour aider les agences départementales à monter les dossiers (assurances dommages-ouvrages et multirisques immeubles) et à faire réaliser les gros travaux de réparation dans les meilleurs délais.

L'accessibilité des ERP (établissements recevant du public) représente aussi un enjeu majeur : il y a près de 1500 commerces et locaux associatifs au sein du patrimoine d'Immobilière 3F. Des travaux sont planifiés sur 9 ans, depuis 2016, pour rendre accessibles un maximum d'entre eux : cet investissement est évalué à 9 millions d'euros entre 2017 et 2025.

Immobilière 3F réalise et entretient plus de 400 aires de jeux et de convivialité sur son patrimoine, à l'intention des locataires. Outre le contrat de maintenance permettant notamment le suivi des conditions de sécurité de ces espaces, des campagnes d'amélioration et de créations sont prévues pour un budget annuel moyen d'un million d'euros.

La gestion durable du patrimoine arboré prend forme dans les missions de la Direction Technique, qui supervise la mise en œuvre par les équipes de proximité du marché (à bons de commande) d'élagage, d'abattage et d'essouchage. Une politique de replantation d'arbres se met en place : 900 sujets sur 2019 et 2020.

Les investissements conduits par la DGP et la DT IDF représentent un budget de 88,7M€ et 30,3M€ pour l'entretien courant et la remise en état des logements. Les investissements conduits par la DGRDI et développés ci-après représentent un budget de plus de 177 M€.

3.2. Les orientations stratégiques et plans d'actions de la politique patrimoniale et d'investissement

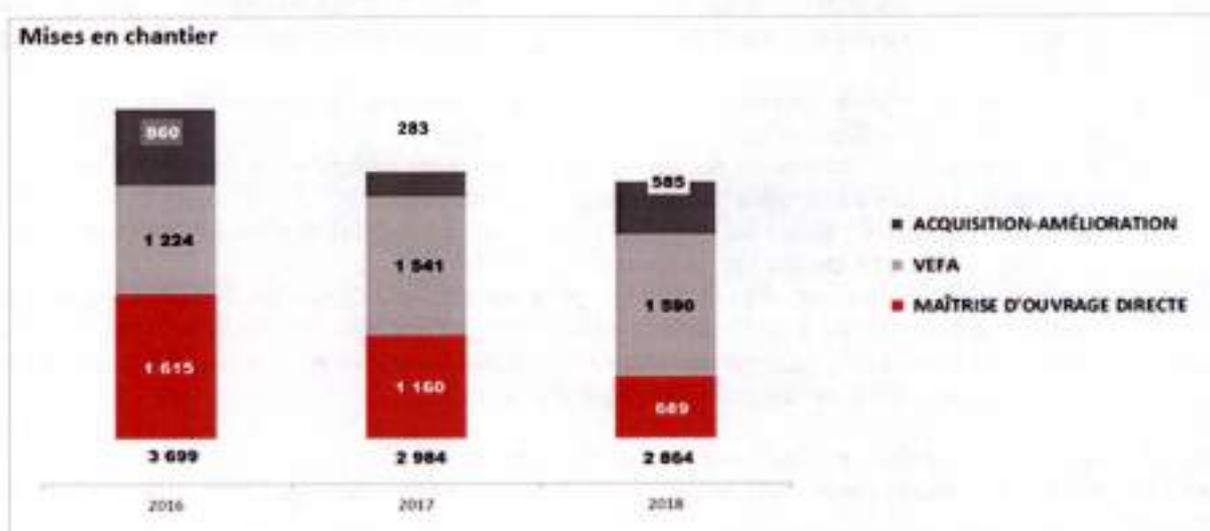
Immobilière 3F s'inscrit dans une volonté forte de production de logements sociaux et d'adaptation de l'offre en fonction de la spécificité des territoires et des enjeux environnementaux.

3.2.1. Le développement de la production neuve locative sociale

a. Mises en chantier 2016-2018

Au cours de la période 2016-2018, près de 9600 mises en chantier ont été réalisées.

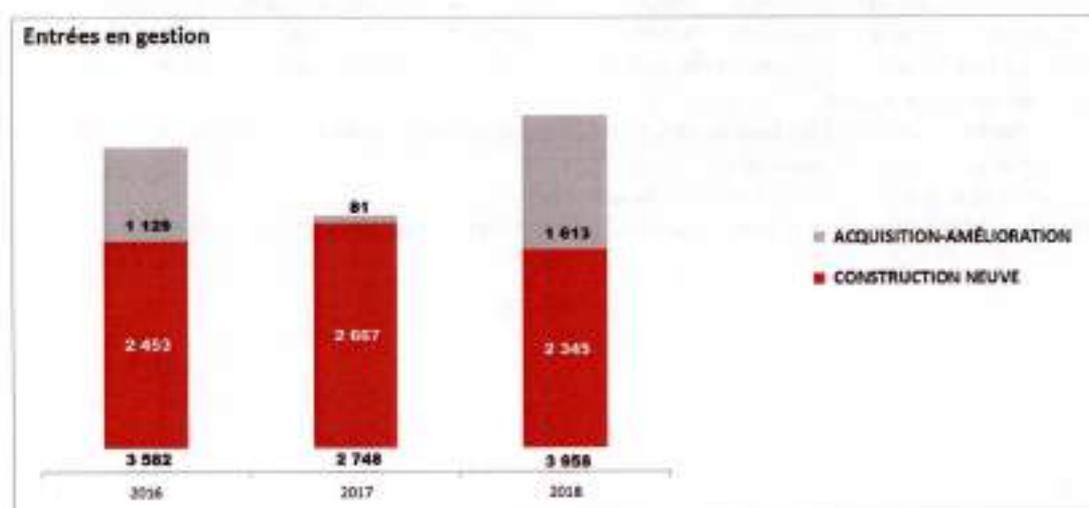
La taille moyenne des opérations est de 37 logements, avec néanmoins quelques-unes significatives en MOD : 78 logements à La Celle-Saint-Cloud (78), 70 logements à Bondoufle (91), 84 logements à Courbevoie et 49 logements à Villepinte (93).



b. Entrées en gestion 2016-2018

Les mises en exploitation 2016-2018 représentent près de 10 300 logements, elles enregistrent en 2018 une hausse importante de 44 % grâce à la forte augmentation des acquisitions-améliorations représentant plus de 1 600 logements.

Près de 75 % des opérations se situent dans les quatre départements suivants par ordre décroissant : 93 (2 250 logements), 92 (1 170 logements), 91 (2 200 logements) et 94 (2 080 logements).



c. Politique de développement

Sur 2019-2024, Immobilière 3F souhaite poursuivre la démarche de développement dans les secteurs où le logement social ne répond pas suffisamment aux attentes, en proposant du logement de qualité, adapté aux besoins des collectivités et d'Action Logement.

En ciblant, en priorité, notamment :

- À Paris : les opérations d'aménagement (Chapelle-Charbon, Bercy-Charenton, Ordener, Charolais-Daumesnil), les préemptions de la ville de Paris, la prospection dans le diffus ;
- Dans les Yvelines : les territoires limitrophes de la métropole, les périmètres des Opérations d'Intérêt National (OIN Saclay, Versailles, Saint-Quentin-en-Yvelines, Seine-Aval sur le Mantois), la Communauté d'Agglomération de St-Quentin-en-Yvelines, la Communauté d'Agglomération de Versailles Grand Parc... ; veille sur les communes signataires d'une convention avec l'EPF et les communes déficitaires en logements sociaux ;
- En Essonne : les territoires limitrophes de la métropole, les 6 communes de la métropole du département, le périmètre du Plateau de Saclay, la Communauté d'Agglomération Cœur d'Essonne, la Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Essonne Sénart, la Communauté d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine ; veille sur les communes signataires d'une convention avec l'EPF et les communes déficitaires en logements sociaux ;
- Dans les Hauts-de-Seine : toutes les communes du département déficitaires en logements sociaux et celles souhaitant continuer à en produire ou diversifier les produits ;
- En Seine-Saint-Denis : toutes les communes du département déficitaires en logements sociaux et celles souhaitant continuer à en produire ou diversifier les produits ;
- Dans le Val-de-Marne : toutes les communes du département déficitaires en logements sociaux et celles souhaitant continuer à en produire ou diversifier les produits ;
- Dans le Val d'Oise : les territoires limitrophes de la métropole, la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise, la Communauté d'Agglomération Plaine Vallée, la Communauté d'Agglomération de Roissy Pays de France, la Communauté d'Agglomération de Val Parisis ; veille sur les communes signataires d'une convention avec l'EPF et les communes déficitaires en logements sociaux.

En veillant à adapter la typologie des logements aux attentes des territoires :

A ce jour le cahier des charges construction neuve d'Immobilière 3F, prévoit, par programme, la répartition typologique suivante :

Pour les logements collectifs et intermédiaires

Répartition typologique		T1	T2	T3	T4	T5
	Répartition	35% Avec T1 ≥ 5%		40 %	20 %	5 %

Pour les logements individuels

Répartition typologique		T1	T2	T3	T4	T5
	Répartition	Sauf demande spécifique			65 %	35 %

Concernant les très grands logements, 6 pièces et plus, la politique d'Immobilière 3F ne prévoit ce type de logement qu'en réponse à un besoin clairement identifié et validé avec la collectivité locale.

En répondant favorablement aux demandes des collectivités locales qui souhaitent associer les bailleurs à la démarche d'élaboration de leur PLH, afin :

- D'identifier en amont les besoins des collectivités en matière de développement de l'offre : localisation, typologie, type de financement, ...
- De proposer des réponses adaptées à ces besoins.

En prêtant une attention particulière aux communes déficitaires en logements sociaux.

Sur la période 2016-2018, la réalité des entrées en gestion montre la capacité d'Immobilière 3F à s'adapter aux demandes des territoires et de l'Etat (Cf. tableaux ci-dessous).

Total des entrées en gestion en Ile-de-France 2016-2017-2018 HORS ACQUISITIONS

	T1	T2	T3	T4	T5 et +	Total
75	10	28	30	31	5	104
78	63	307	346	199	46	961
91	160	621	708	361	117	1 967
92	67	146	212	98	24	547
93	136	418	582	314	62	1 512
94	122	268	361	217	64	1 032
95	51	263	306	186	49	855
Total	609	2 051	2 545	1 406	367	6 978

	T1	T2	T3	T4	T5 et +	Total
75	10%	27%	29%	30%	5%	100%
78	7%	32%	36%	21%	5%	100%
91	8%	32%	36%	18%	6%	100%
92	12%	27%	39%	18%	4%	100%
93	9%	28%	38%	21%	4%	100%
94	12%	26%	35%	21%	6%	100%
95	6%	31%	36%	22%	6%	100%
Total	9%	29%	36%	20%	5%	100%

En produisant des bâtiments performants et durables :

Pour répondre à cet objectif, Immobilière 3F s'appuie sur des outils, à la fois pour la conception et pour la gestion des bâtiments, prenant en compte les enjeux émergents : énergies nouvelles, objets connectés, numérique, etc. Le cahier des charges construction qui définit des niveaux d'exigence est alimenté par des procédés innovants, afin de garantir la qualité et la sobriété énergétique de la production avec :

- l'instrumentation au service de la maîtrise de l'énergie ;
- la création d'une plateforme de services numériques permettant progressivement de suivre et piloter les équipements techniques du patrimoine ;
- le maintien d'une politique volontaire en matière d'énergies renouvelables (EnR) en les imposant sur les opérations neuves de logements individuels comme collectifs .

Concernant la performance énergétique, Immobilière 3F souhaite aussi aller plus loin que la réglementation thermique, en ayant intégré dès 2013 dans son cahier des charges construction neuve une exigence d'atteindre un niveau RT 2012 -10 %. Depuis 2017, le cahier des charges a été mis à jour pour renforcer cette exigence à un niveau RT 2012 -20 %. Par ailleurs, Immobilière 3F recherche systématiquement la certification NF Habitat HQE pour ses opérations neuves. Cette dernière s'articule autour d'un système de management responsable, garantissant, entre autres, la maîtrise des consommations et des charges. En complément de cette certification, Immobilière 3F essaye, dans certains cas, d'obtenir des labels adaptés aux spécificités de l'opération afin de répondre plus justement aux attentes des futurs occupants et collectivités locales (Bâtiment Biosourcé, E+C-, BiodiverCity®).

En promouvant des pratiques limitant les émissions de gaz à effet de serre :

Immobilier 3F engage aussi des actions transverses participant à la lutte contre le changement climatique :

- la charte Chantiers à faible nuisance qui s'applique aux chantiers de construction et de réhabilitation,
- la réalisation de reconversion de bâtiments pour un nouvel usage et pour économiser de la ressource foncière,
- la démarche d'analyse de cycle de vie (ACV) appliquée aux constructions neuves afin de quantifier et réduire l'impact environnemental des matériaux de construction.

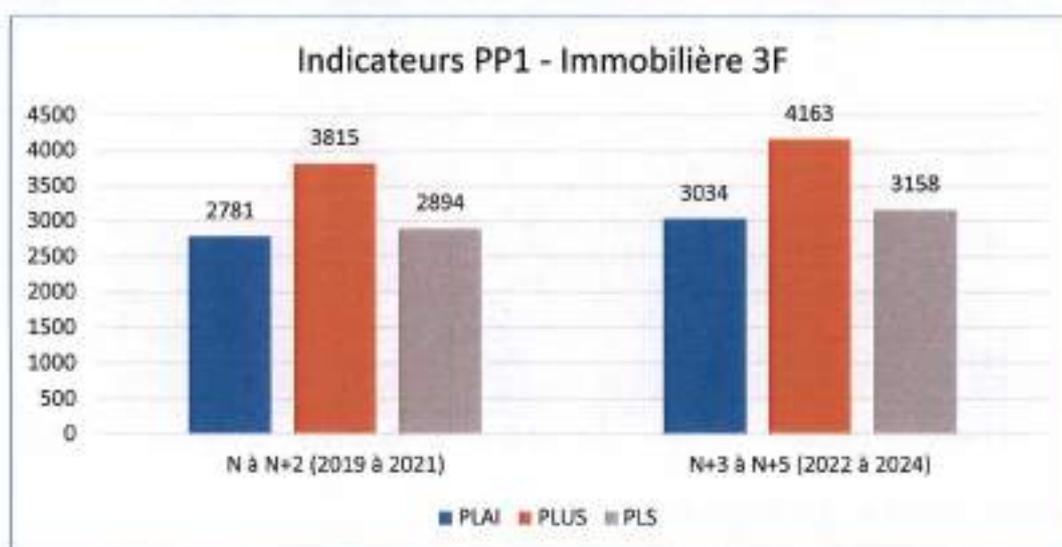
En agissant dès la conception pour élever les standards de qualité :

Le cahier des charges neuf et le niveau d'exigences attendu par NF Habitat HQE participent à garantir la qualité de vie et le confort dans les logements.

d. Les indicateurs de performance

Les engagements d'Immobilier 3F sur la durée de la convention sont les suivants :

Indicateur PP1 : Immobilière 3F	Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires		
	Financement/période triennale	N à N+2 (2019 à 2021)	N+3 à N+5 (2022 à 2024)
PLAI		2781	3034
PLUS		3815	4163
PLS		2894	3158
Total		9490	10355



Immobilier 3F mettra en œuvre les moyens nécessaires pour mener à bien cette politique de développement soutenu et prévoit notamment :

- Le renforcement des ressources humaines des équipes de la maîtrise d'ouvrage tant en développement qu'en construction,
- L'optimisation des outils numériques pour faciliter la recherche de foncier d'une part et les process internes d'autre part,
- Le renforcement des liens avec les territoires, les établissements publics fonciers, les acteurs de l'aménagement et de la promotion immobilière,
- L'optimisation du travail partenarial avec les institutionnels,
- Et plus largement, de proposer aux collectivités locales une offre diversifiée de produits de logements et de services : en complément de l'offre en logements locatifs sociaux et logements intermédiaires, offrir un parcours résidentiel en accession sociale à la propriété sous toutes ses formes (Accession à prix maîtrisés, PSLA, BRS ...).

La répartition PLUS/PLAI/PLS sur les programmations est soumise à la validation des services de l'Etat qui veillent au respect des règles (Loi SRU et PLH communaux).

Cependant, dans certains secteurs où le foncier est cher ou les contraintes de construction importantes, Immobilier 3F étudie avec ces mêmes services la possibilité d'accroître le nombre de PLS pour trouver un équilibre financier ; c'est le cas par exemple à Paris. Dans le 92, plus de 2 500 PLUS PLAII sont prévus sur la durée de la CUS, l'objectif poursuivi est d'augmenter très sensiblement notre production sur ce département. La stratégie n'est pas de viser particulièrement un développement dans le diffus, mais d'accompagner les opérations d'aménagement dans les villes en déficit et de participer aux opérations de promotion nécessitant 30% de LLS. Il s'agira aussi de s'appuyer sur les communes dans lesquelles nous sommes déjà très présents, pour activer notre développement.

Par ailleurs, dans les territoires où le nombre de logements sociaux est important mais concentré dans certains secteurs, les collectivités encouragent à créer une offre diversifiée en réalisant davantage de PLS.

En ce qui concerne la production de PLAI adapté, il s'agit d'un financement destiné aux ménages sortant d'un logement thématique et que l'on souhaite réinsérer dans des logements conventionnels. Ces ménages devant être solvabilisés par l'APL (loyer + charges), les loyers PLAI sont très décotés pour respecter les contraintes imposées. Les PLAI, présents dans une proportion importante dans les programmations d'Immobilier 3F pour respecter les demandes de l'Etat, ont toutefois un impact négatif sur les équilibres d'opérations. Les PLAI adaptés fragilisent encore davantage ces montages compte tenu des aides proposées qui ne compensent pas le manque à gagner. Par ailleurs, ce produit qui nécessite un accompagnement social important compte tenu des publics visés n'est généralement pas accueilli favorablement par les communes, qui néanmoins développent du logement social. C'est pourquoi ce produit ne peut être développé que de manière ciblée en partenariat étroit avec les collectivités.

De plus, la politique de reconstitution de l'offre sur le 93 est la suivante :

- Sur Est Ensemble, la démarche de reconstitution de l'offre est commune à celle de l'ANRU, avec un développement axé sur la création de locatif social, principalement hors QPV. La production annuelle d'Immobilier 3F s'élève sur cet EPT à plus de 200 logements annuels, sur la base d'une programmation PLH. Le respect du PLH permet de reconstituer à minima la quote-part PLAI (30%) et une partie des logements PLUS.
- Sur Terre d'Envol (notamment Villepinte), la stratégie d'Immobilier 3F vise à un rééquilibrage de l'offre sociale sur le territoire. Aussi, sur les communes fortement dotées de LLS, la société développe des projets principalement en accession sociale. Toute opération de locatif social développée comprend une quote-part de logements PLAI financés en totalité en reconstitution de l'offre, complétée par des logements PLUS (ANRU et droit commun). La reconstitution de l'offre (vente de patrimoine et ANRU) est abordée à l'échelle de l'EPT avec une production moyenne annuelle de près de 150 logements (hors accession).
- Sur Grand Paris Grand Est, le développement d'Immobilier 3F vise également à rééquilibrer l'offre sociale à l'échelle des quartiers et des communes. Depuis 2018, la production annuelle sur cet EPT s'élève à près de 300 logements, avec un ciblage des communes sous le taux SRU (Livry Gargan, Les Pavillons sous-bois, Gagny).

3.2.2. Le Renouvellement Urbain

Immobilière 3F s'est particulièrement investi ces 10 dernières années dans la rénovation urbaine comme partenaire de 40 projets en Ile-de-France.

L'objectif de ces programmes est la transformation durable du cadre de vie des habitants. La démarche d'Immobilière 3F, fondée sur cinq principes, permet d'apporter des réponses pérennes :

1. L'existence d'une démarche partenariale forte avec les collectivités locales, les décideurs des territoires et les habitants ;
2. La définition de projets de qualité, « sur mesure », alliant conseils d'experts et avis des collectivités locales et des habitants ;
3. La concertation avec les habitants pour faciliter l'appropriation des projets ;
4. L'activation des dispositifs d'insertion ;
5. Des résultats rapidement tangibles de la transformation des quartiers.

Ainsi, tous les travaux Immobilière 3F du PNRU ont été lancés, soit 8 248 démolitions, environ 14 000 réhabilitations et plus de 12 500 résidentialisations. Les toutes dernières opérations du programme Anru 1 seront achevées au cours de l'année 2019.

Les projets franciliens NPNRU sont entrés en phase opérationnelle. Les protocoles de préfiguration sont tous signés. La grande majorité des projets sera présentée à l'ANRU en vue d'un conventionnement d'ici fin 2019.

Les relogements sont en phase active dans plusieurs quartiers et la programmation détaillée des opérations est travaillée dans la perspective des signatures prochaines des conventions ANRU (plus de 6 000 logements concernés en IDF, dont près de 3000 démolitions).

Dans le même temps, Immobilière 3F réalise des opérations de requalification urbaine hors dispositif Anru afin d'apporter, en accord avec les collectivités, une solution à l'obsolescence, technique ou commerciale, de certains patrimoines (Clamart, Melun ...). Le champ d'action d'Immobilière 3F intègre également la requalification des centres anciens (Action Cœur de Ville).

Immobilière 3F est également sollicitée en matière de traitement des copropriétés dégradées. Immobilière 3F est ainsi un partenaire majeur des ORCOD-IN de Clichy-sous-Bois et Grigny.

3.2.3. La politique d'accession sociale à la propriété

a. La politique de développement

En complément de sa politique de développement d'une offre de logements locatifs sociaux, Immobilière 3F souhaite répondre aux attentes des territoires et des familles en développant également une offre de logements en accession à prix maîtrisés.

Aujourd'hui 100 à 150 logements en accession sociale à la propriété sont vendus annuellement en Ile De France par Immobilière 3F. À l'issue de la convention, il est projeté d'accroître l'offre et d'atteindre 500 à 600 commercialisations par an. Cette capacité sera fonction des opportunités foncières et des besoins sur les territoires, notamment du besoin des salariés des entreprises adhérentes d'Action Logement. Par ailleurs, une structure avec une équipe renforcée sera mise en place progressivement pour réaliser ces objectifs ambitieux.

Les territoires prioritairement visés sont :

- Tous les territoires où les opportunités foncières peuvent permettre de répondre aux besoins de logements à prix maîtrisés et donc offrir un produit différencié en accession,
- Les territoires où les opérations en accession sociale à la propriété peuvent permettre de répondre à un besoin de mixité d'habitat et de mixité sociale.

La vente des logements en accession se fera :

- soit en VEFA aux taux de TVA réduit si la localisation le permet,
- soit en TVA normal à prix maîtrisés,
- soit en location-accession via le PSLA (offrant également l'avantage d'une TVA réduite),

Les opportunités de développement d'opération en accession sociale de type BRS seront également étudiés.

b. Les enjeux de l'Accession Sociale

- Une accession répondant aux attentes des familles

L'accession sociale à la propriété répond aux souhaits des familles du parc locatif social désireuses d'accéder à la propriété, en leur proposant des logements neufs à des conditions préférentielles et sécurisées.

Elle encourage leurs parcours résidentiels alors qu'elles se trouvent bloquées par leurs ressources financières pour accéder au parc privé.

Les bénéficiaires sont dans la très grande majorité des cas des primo-accédants avec des ressources limitées à certains plafonds et s'engagent à ce que l'achat soit leur résidence principale.

C'est donc à la fois un facteur de promotion sociale et de sécurisation de l'avenir, notamment dans la perspective de la retraite.

- Une accession protectrice

L'accession sociale se caractérise notamment par des mécanismes qui protègent l'accédant avec une garantie de rachat en cas de perte d'emploi, de mobilité professionnelle ou d'un accident de la vie. Une proposition de relogement est associée à la garantie de rachat.

- Une accession complémentaire

L'accession sociale constitue par ailleurs une préoccupation de premier plan pour les collectivités locales qui l'ont inscrite dans leurs politiques locales de l'habitat, confirmant l'importance qu'elles accordent aux enjeux de diversité. L'accession à la propriété est en ce sens une composante de la diversité urbaine, notamment quand elle prend la forme de programmes mixtes mêlant locatif social et accession. Le renouvellement urbain, plus encore dans sa version NPNRU, incite également, dans son objectif de favoriser la diversité au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), à la création d'une offre en accession sociale.

c. La qualité de service rendu aux accédants

Le conseil, l'accompagnement et la sécurisation de l'acquéreur est primordiale dans la politique de développement de l'accession sociale à la propriété. L'acquéreur est donc au centre des préoccupations tout au long du processus de développement des opérations : de la conception du programme à sa livraison.

Cette acquisition représente un acte et un investissement fort pour les accédants. Il est donc important qu'Immobilière 3F accompagne les candidats à l'accession tout au long de leur parcours.

Pour cela, la commercialisation des logements est confiée à des commercialisateurs expérimentés qui accompagnent les candidats à l'accession tout au long de leur parcours d'achat. Par ailleurs, les notaires intervenant sont spécialisés en accession sociale à la propriété.

Une fois l'acquisition effectuée, l'acquéreur est sécurisé puisque son acte intègre une garantie de rachat et de relogement sous conditions durant 15 ans (en cas de décès, divorce, dissolution du PACS, invalidité, chômage de longue durée et mobilité de + de 70 km).

Enfin lorsque l'acquisition est effectuée sur un immeuble collectif, l'acquéreur devient copropriétaire. Une attention particulière est donc menée lors du développement des opérations d'accession sur le montage de la copropriété. Un notaire et un géomètre accompagne Immobilière 3F sur ces créations de copropriétés. L'objectif est double : simplicité de la structure juridique mise en place et maîtrise des charges.

Le choix du syndic, lui, fait l'objet d'une convention qui permet également d'anticiper la gestion future des copropriétés en prenant en compte les remarques du syndic dès la phase conception. Des réunions préalables avec le syndic sont également organisées à la livraison. Cette organisation permet de sécuriser au mieux la mise en place des copropriétés et d'accompagner au mieux les futurs copropriétaires dans le fonctionnement de la copropriété et les premières Assemblées Générales.

d. Les indicateurs de performance

Les indicateurs fixés sur la durée de la convention en application de l'article R.445-22 du Code de la construction et de l'habitation sont les suivants :

Engagements	Indicateurs	Engagement par région
Adapter l'offre d'accès sociale aux besoins des populations et des territoires	PP-ACC-1 - Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R.331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.	10% maximum des logements offerts en PSLA pourront être transformés en logements locatifs PLS sur la durée de la convention.
Favoriser l'accès à la propriété des ménages modestes	PS-ACC-1 – Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.	30% des logements vendus par an le seront à des ménages sous plafond de ressources PLUS.

Les valeurs de ces indicateurs sont fixées de manière annuelle ou pluriannuelle pour les durées de la convention.

Il est en particulier convenu que l'atteinte des objectifs fixés est conditionnée :

- au maintien des dispositifs publics d'encouragement à l'accès à la propriété (PTZ, TVA à taux réduit en Anru/QPV et en PSLA notamment),
- à la réévaluation annuelle des plafonds de revenus en vigueur,
- au maintien de l'exonération d'impôt sur les sociétés dont bénéficient les organismes d'Hlm au titre du service d'intérêt général qui leur est confié par la loi,
- à la maîtrise des coûts de construction, liée notamment aux normes techniques adoptées par l'Etat,
- au niveau des taux d'intérêts.

3.2.4. Les interventions sur le parc existant

a. La rénovation du parc

Réaliser les Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) :

Introduit par la directive 2002/91/CE du parlement européen et du conseil du 16 décembre 2002 sur la performance énergétique des bâtiments, le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) doit être communiqué au locataire d'un logement par le bailleur.

La loi ALUR impose que le DPE prévu à l'article L.134-1 du code de la construction et de l'habitation soit annexé au contrat de location lors de sa signature. Il n'y a pas d'obligation de recommuniquer le DPE en cas de tacite reconduction du bail.

Le DPE a une validité de 10 ans.

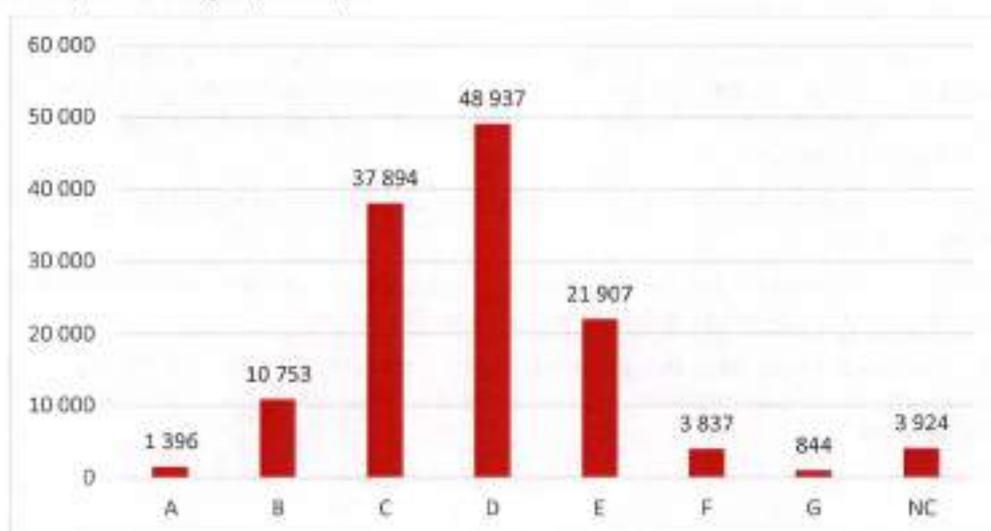
Immobilière 3F a réalisé trois campagnes de réalisation massive des DPE entre 2009 et 2013, pour le parc existant à date. Les DPE des programmes livrés sont réalisés en fin d'opération. Les DPE des programmes acquis sont récupérés dans le dossier de vente, à défaut ils sont réalisés dans l'année suivant l'acquisition.

Conformément à la réglementation, certains DPE sont « vierges », il s'agit notamment des DPE des logements situés dans des immeubles construits avant 1948 et chauffés individuellement. Une première campagne de mise à jour des DPE datant de 2009 et 2010 sera réalisée sur 2019.

En 2020, la mise à jour des DPE datant de 2011 sera réalisée. Des campagnes seront réalisées jusqu'en 2022 pour assurer la mise à jour des DPE datant de 2013 ou avant.

Une campagne de mise à jour des programmes réhabilités thermiquement entre 2011 et 2018 a été réalisée en 2019.

Répartition des étiquettes énergétiques du parc



L'état énergétique du parc reflète les étiquettes Energie issues des Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) des logements d'Immobilière 3F.

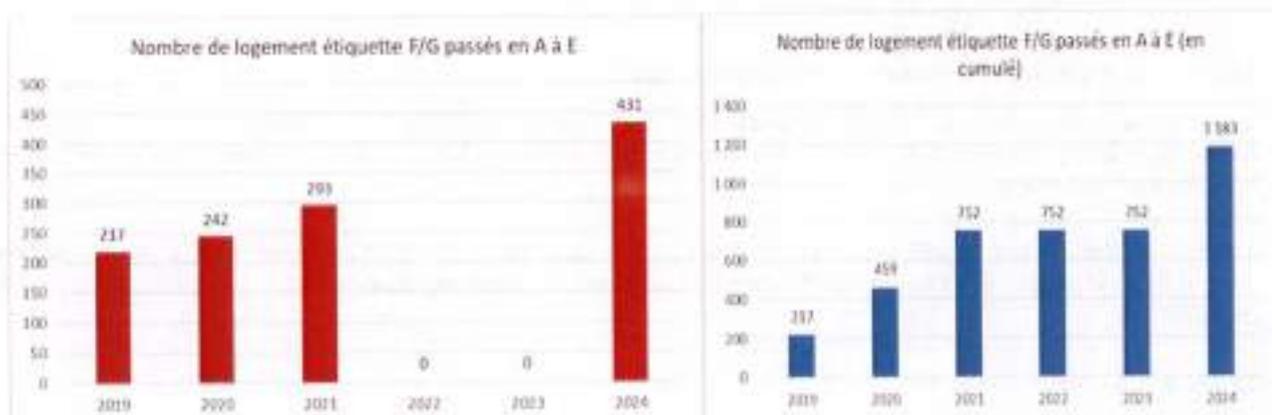
Dans le cadre de l'éradication des étiquettes EFG, les projections sont données en date de lancement OS travaux. Cette éradication ne sera réellement visible sur l'état énergétique du parc qu'après réception des travaux de rénovation énergétique et sur la base des DPE réalisés après travaux. Il est donc possible de constater un décalage de 2 ans entre les projections en OS lancés et les DPE livrés (décalage de l'image en « OS lancé » et en « DPE à réception »).

Les impacts positifs des interventions massives, détaillées ci-après, réalisées sur le parc Immobilière 3F notamment sur la période 2016, 2017 et 2018 à l'occasion de la mobilisation des Prêts Haut de Bilan de la CDC Bonifiés par Action Logement ne sont donc pas encore perceptibles pour les programmes en cours de travaux.

Les 3 924 logements dont l'étiquette ENERGIE est indéterminée concernent des logements construits avant 1948 avec chauffage individuel (DPE vierge), des logements en copropriété, des logements récemment acquis ou construits...

Représentation graphique des indicateurs

Indicateurs PP2



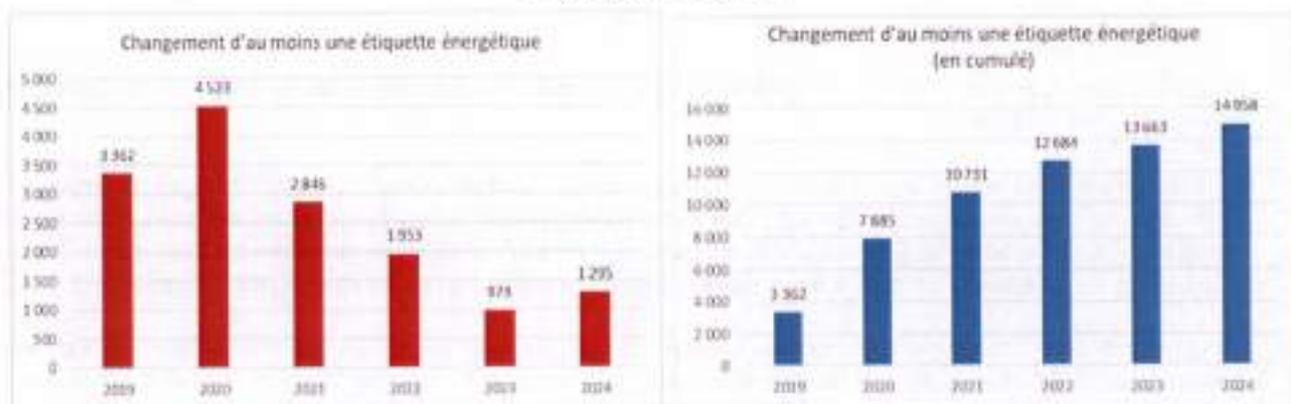
Ce sont donc 1 183 logements actuellement classés en étiquettes F et G qui bénéficieront d'une étiquette énergétique A, B, C, D et E au cours de la période. A partir des éléments DPE connus à la date de constitution de la CUS, le nombre de logements F et G s'élève à 4 681 logements en début de CUS et sera de 3 498 logements en fin de CUS. Parmi ces 3 498 logements, on peut dénombrer 1 390 logements qui, soit :

- ont fait l'objet de réhabilitation thermique réceptionnée avant 2019, et dont le DPE est en cours de mise à jour,
- font l'objet d'une réhabilitation en cours,
- feront l'objet d'une démolition.

Il restera ainsi 2 108 logements F et G à traiter en fin de CUS. Parmi ces logements F et G à traiter en fin de CUS, il est à noter :

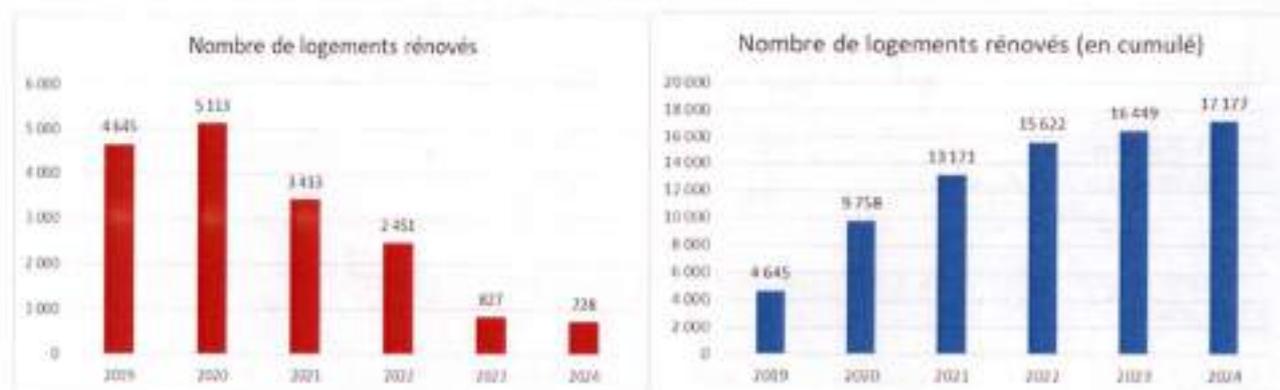
- 102 pavillons diffus dont la rénovation thermique implique un investissement disproportionné par rapport au gain énergétique envisageable.
- 1 466 logements équipés en chauffage individuel électrique, dont la rénovation thermique impliquerait un investissement disproportionné et des solutions techniques complexes par rapport au gain énergétique envisageable. En effet, l'électricité est une énergie pénalisante pour les étiquettes ENERGIE des DPE (à l'inverse de l'étiquette CLIMAT).
- 120 logements pour lesquels une réhabilitation est prévue dans les dernières années de CUS, avec livraison prévue post-CUS.
- 291 logements avec difficultés techniques fortes pour envisager un changement d'étiquette ENERGIE, telles que la typologie du bâtiment, son emplacement et sa configuration.
- 129 logements situés dans des bâtiments « petits collectifs » (moins de 20 logements) pour lesquels la rénovation thermique implique un investissement disproportionné par rapport au gain énergétique envisageable.

Indicateur PP2 COMPL



Sur la durée de la CUS, 14 958 logements bénéficieront d'un changement d'au moins une étiquette énergétique.

Indicateur PP3



Au cours de la période de la présente CUS, Immobilière 3F poursuivra intensément sa politique de rénovation de son parc et 17 177 logements seront traités.

Les rénovations lourdes du parc francilien d'Immobilière 3F sont confiées à la Direction Groupe de la Rénovation Durable et de l'Innovation (DGRDI). L'éradication des étiquettes énergétiques E, F et G des patrimoines les plus énergivores reste une priorité au même titre que l'amélioration de la qualité de service rendue aux locataires.

Deux agences de la Direction Groupe de la Rénovation Durable et de l'Innovation (DGRDI), fortes d'un effectif de 40 personnes environ (chefs de projet et assistants), assurent cette mission : l'Agence de Rénovation Nord et Est (ARNE) qui intervient sur les départements 77 (géré par 3F Seine-et-Marne), 91, 93 et 95 et l'Agence de Rénovation Centre et Ouest (ARCO) qui intervient sur les départements 75, 78, 92 et 94.

Ces interventions massives font l'objet d'échanges réguliers avec les 8 agences départementales en charge de la gestion du patrimoine francilien et ce pour que le service rendu par les équipes de la DGRDI soit en adéquation avec les attentes des clients locataires, des collectivités locales, des partenaires associatifs mais aussi des équipes de gérance et cohérentes avec les capacités financières et opérationnelles. Ce partage d'expertise est un gage de réussite et de performance.

Un cahier des charges ambitieux, fruit des retours d'expériences des équipes techniques et de gestion, est appliqué.

En 2018, grâce notamment à la mobilisation des Prêts Haut de Bilan de la CDC Bonifiés par Action Logement, ce sont **7 541** logements (5 648 logements en rénovations thermiques (cf. tableau) et 1 893 logements en autres interventions) dont la rénovation a été engagée en Ile de France pour un montant total d'investissement de 118 millions d'euros. De même, plus de 4 000 logements rénovés ont été réceptionnés. Par ailleurs, 912 logements ont été acquis pour être rénovés notamment thermiquement.

Sur les exercices prochains, le rythme des rénovations devrait rester soutenu et adapté aux diagnostics techniques réalisés et aux capacités financières d'Immobilière 3F, dépendantes du contexte, notamment son évolution réglementaire.

Depuis 10 ans, c'est ainsi un logement sur 2 qui a fait l'objet d'une rénovation lourde en Ile de France.

La concertation avec les locataires est aussi un élément important dans la réalisation de ces opérations.

De nouvelles méthodes digitales sont expérimentées pour permettre de consulter un maximum de personnes en utilisant de nouvelles technologies (chabot, réalité virtuelle, sondage en ligne, etc.). Toutefois, Immobilière 3F veille à conserver des méthodes de consultation plus classiques pour ne laisser aucun locataire en dehors de ces concertations (boitage, réunions publiques, affichage, etc...).

**Synthèses des rénovations thermiques
mises en chantier par Immobilière 3F avec mobilisation
des Prêts de Haut de Bilan Bonifiés de la CDC/Action Logement**

Rénovations thermiques	2016	2017	2018	Total
Nombre d'ordres de service délivrés	2 507	6 182	5 648	14 337

Ce tableau démontre la forte mobilisation des équipes de maîtrise d'ouvrage en rénovation à l'échelle du territoire francilien.

Ainsi sur 3 exercices, 14 337 logements ont bénéficié d'une rénovation thermique avec gain d'au moins une étiquette énergétique (DPE).

b. Les orientations stratégiques en matière de rénovation des logements

Immobilière 3F accompagne la politique de rénovation de logements sur deux champs : la qualité environnementale et la réduction des charges.

Agir pour préserver la qualité environnementale :

- Poursuivre, dans le cadre des opérations de réhabilitation, l'éradication des étiquettes énergétiques E, F et G du patrimoine le plus énergivore, en envisageant systématiquement l'intégration des technologies EnR (eau chaude solaire, pompe à chaleur, biomasse, photovoltaïque etc) ;
- Poursuivre la mobilisation en faveur de la qualité environnementale à travers notamment des certifications exigeantes ;
- Rendre les locataires éco-responsables : concertation sur les projets d'espaces verts, semaine de la propreté, « guide des gestes » verts pour les programmes labellisés THPE ou BBC ;
- Garantir aux locataires une bonne qualité de l'eau et une non-pollution par retour d'eau en élargissant notamment le contenu des contrats multi-services pour y intégrer les prestations suivantes : entretien ou remise en état des disconnecteurs ou des systèmes à clapets et envoi d'un certificat à la DDASS, entretien des pompes de relevage, entretien des supprimeurs (hors contrat de chauffage) ;
- Poursuivre localement des expérimentations de pose de kits d'économiseurs d'eau ;
- A travers le nouveau contrat d'entretien des espaces extérieurs, réduire l'empreinte écologique en interdisant l'usage des produits phytosanitaires. Plus globalement porter les actions en faveur de la préservation de la biodiversité dans l'ensemble des activités de maîtrise d'ouvrage.

Développer la performance des équipements pour réduire la consommation d'énergie des logements et baisser le niveau des charges des locataires, à travers des actions stratégiques :

- Poursuivre les travaux d'isolation thermique des bâtiments ;
- Continuer la remise en concurrence des contrats d'exploitation et de maintenance des chaufferies collectives avec pour objectif de ne pas augmenter les charges locatives, à coût d'énergie constant ;
- Renforcer la maîtrise des consommations d'eau en généralisant la pose des compteurs divisionnaires et en testant le télé-relevage ;
- Poursuivre les investissements sur le parc des chaufferies collectives avec comme objectif prioritaire la réduction des charges de chauffage. Les chaufferies à moderniser sont identifiées à partir de la liste des programmes les plus chers établie, chaque année, par la direction financière ;
- Poursuivre, en partenariat avec les collectivités locales et leurs délégataires, les actions engagées en vue de diminuer les charges récupérables des locataires dont les programmes sont desservis par des réseaux de chaleur.

c. La politique technique groupe, un socle stratégique

L'animation de la Politique Technique 3F

En 2017, une organisation nouvelle adaptée à l'ensemble des territoires et à leur diversité qu'elle soit francilienne ou plus largement nationale a été mise en place.

Ainsi, le contenu de la Politique Technique 3F repose désormais sur 3 socles fondamentaux :

- Un socle réglementaire constitué notamment de l'ensemble des obligations techniques, normatives et juridiques ;
- Un socle stratégique constitué des choix affirmés par 3F, notamment dans le cadre d'un Comité de Politiques Techniques ;
- Un socle de subsidiarité sur lequel les directions et les entités 3F peuvent exprimer leurs spécificités locales ou organisationnelles.

La communauté technique 3F s'appuie au quotidien sur cette Politique Technique 3F organisée autour de 5 thèmes structurants et d'une charte de fonctionnement.

Ces 5 thèmes structurants ainsi que 6 axes de fonctionnement sont le fruit d'un travail collaboratif où se sont succédées des phases d'écoute de la communauté technique, d'idéation, de consolidation des orientations proposées et enfin de partage.



d. L'entretien et la maintenance des équipements

L'entretien et la maintenance des éléments d'équipements des programmes immobiliers, notamment ceux liés à l'énergie et à la sécurité, sont assurés par des prestataires sous contrats avec obligation de résultats. Les cahiers des charges sont exigeants et régulièrement retravaillés.

Ces contrats sont préparés par les ingénieurs spécialistes de la DGRDI qui en assurent également la remise en concurrence, dans le respect des règles relatives aux achats publics, ainsi que leur animation nationale dans le cadre de la Politique Technique 3F.

La mise en place de ces contrats fait l'objet préalablement d'un diagnostic précis des résidences et s'adaptent aux évolutions techniques et réglementaires.

Ces contrats complets comprennent l'entretien préventif, le dépannage et le renouvellement des matériels. Ils exigent des prestataires la mise en place d'une organisation spécifique, font l'objet de suivis réguliers par des personnels dédiés, des reporting précis sont attendus, des réunions régulières sont organisées et une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage est souvent confiée à un cabinet extérieur.

La performance notamment énergétique est un objectif majeur.

➤ Le chauffage

69% des logements sont chauffés collectivement, 23% des logements sont chauffés individuellement au gaz, 8 % sont chauffés en chauffage individuel électrique.

Concernant le chauffage collectif, le bouquet énergétique se décompose de la façon suivante :

- 58 % en chauffage au gaz
- 34 % en chauffage urbain
- 4 % en chauffage au gaz avec cogénération
- 2 % en chauffage électrique
- 2 % au fioul, géothermie, bois...

• L'entretien des chaudières collectives et individuelles gaz

Les chaudières collectives ou individuelles gaz font l'objet de contrat d'entretien d'une durée de six ans pour le chauffage collectif et d'une durée de cinq ans pour le chauffage individuel.

La première année du contrat de chauffage collectif, l'exploitant est tenu de réaliser un certain nombre de travaux de mise en conformité, de rénovation avec ou sans amélioration de l'existant.

Ces contrats sont remis en concurrence, au fur et à mesure de leur arrivée à échéance :

- En 2017, ont été remis en concurrence l'ensemble des contrats d'entretien des installations de chauffage individuel pour Immobilière 3F, soit 30 000 logements ;
- En 2018, ont été remis en concurrence les contrats de chauffage collectif arrivant à échéance (périmètre de 27 705 logements). A titre indicatif, la modernisation de ces contrats s'est traduite par un gain de plus de 7 % sur les charges récupérables de chauffage pour les résidences concernées.

• Les missions d'audit et de contrôle

Immobilière 3F a mis en place au 01/09/2017 un contrat d'assistance à maîtrise d'Ouvrage sur le chauffage collectif et au 26/01/2016 un contrat d'AMO sur le chauffage individuel gaz avec des bureaux d'études en charge de missions d'audit technique des installations, d'appui et de conseil aux gestionnaires d'Immobilière 3F et de contrôle des prestataires de maintenance.

• La rénovation des modes de chauffages

Conformément à la Politique Technique :

- Les chaudières / chauffe-eau individuels gaz sont remplacés dans le cadre de campagnes multi-sites par des équipements plus performants à condensation, avec un rythme de remplacement tous les 15 ans.
- Le programme de rénovation des chaufferies se base sur 2 axes : la réduction des charges locatives et la prévention des pannes.

➤ Les ascenseurs

Immobilière 3F gère un parc de plus de 3300 ascenseurs.

• L'entretien courant et les travaux de mise en sécurité et de modernisation

Dans le cadre d'un contrat d'entretien et de travaux, signé le 1^{er} juillet 2017, pour une durée de six ans, la société a confié à deux entreprises (Koné, Otis) la réalisation :

- **Des prestations forfaitaires suivantes :**
 - entretien des ascenseurs,
 - désincarcération des personnes bloquées,
 - dépannage et réparation des ascenseurs.
- **Des prestations à bons de commande suivantes :**
 - mise en sécurité des ascenseurs conformément aux dispositions de la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003,
 - modernisation des ascenseurs,
 - dépannage et réparation des ascenseurs en cas de vandalisme.

Les travaux de modernisation réalisés dans le cadre de ce contrat portent chaque année sur cent à cent cinquante ascenseurs pour maintenir un rythme de modernisation tous les 20 ans.

Montant des dépenses liées aux travaux de modernisation des ascenseurs sur les deux dernières années

2017	7,6 M €
2018	12,3 M €

• Les missions d'audit et de contrôle technique

Un bureau d'étude sous contrat jusqu'au 31 août 2021 effectue les missions suivantes :

- audits de modernisation,
- maîtrise d'œuvre,
- contrôles techniques quinquennaux.

• La télésurveillance des ascenseurs

Le 1^{er} avril 2018, Immobilière 3F a signé avec Gétraline, pour une durée de cinq ans non reconductibles, le renouvellement du contrat de télésurveillance et de télégestion des ascenseurs et du logiciel de télégestion associé, conforme aux exigences de la loi U&H.

Aux termes des dispositions de ce contrat, Gétraline assure les prestations forfaitaires suivantes :

- installation de la télésurveillance,
- entretien,
- dépannage, réparation et garantie totale de la télésurveillance,
- mise en place d'un logiciel de télégestion associé permettant de détecter en temps réel les dysfonctionnements,
- réparations consécutives à des sinistres, des actes de vandalisme ou à une mauvaise utilisation.

Tous les ascenseurs d'Immobilière 3F sont équipés du système de télésurveillance.

➤ La gestion de l'eau

Depuis plusieurs années, Immobilière 3F a engagé une politique de pose systématique de compteurs divisionnaires dans les logements avec radio-relevage des consommations.

Le nombre de compteurs divisionnaires installés sur le patrimoine d'Immobilière 3F est de 219 200.

Trois prestataires interviennent sur l'IDF pour des contrats de location, entretien et relevés des compteurs d'eau. Dans le cadre de ces contrats, un observatoire de l'eau a été mis en place par département.

Chaque semestre, le prestataire établit, pour le compte de l'observatoire, un compte rendu des consommations de chaque programme qui recense les plus gros consommateurs et propose des actions permettant de réaliser des économies.

Ces actions comprennent notamment :

- La mise en place de dispositifs d'économiseurs d'eau ;
- La sensibilisation des locataires, particulièrement à l'occasion de la régularisation des charges, par des actions de communication (affichage dans les halls) ;
- La vérification de l'équilibrage des réseaux ;
- Les contrats d'entretien de robinetteries privatives. Ces contrats couvrent l'ensemble des logements d'Immobilière 3F.

➤ La sécurité et la prévention des risques incendie

Immobilière 3F met en œuvre une politique globale de prévention des risques.

• Dans le cadre des réhabilitations :

Pour chaque projet, le maître d'œuvre vérifie la conformité à la réglementation applicable. Pour ce faire, un cadre est systématiquement renseigné. Chaque écart fait l'objet d'une mesure correctrice. Pour les bâtiments de 4^{ème} famille, les prescriptions du maître d'œuvre suivent un cahier des charges spécifique.

Par ailleurs, les installations électriques les plus vétustes sont systématiquement renouvelées.

• Interventions en dehors du cadre des réhabilitations

○ Formation :

Dans le cadre de leur cursus d'intégration, les nouveaux gardiens d'immeubles reçoivent une formation d'une journée sur le sujet de la sécurité incendie. Ils sont notamment sensibilisés sur le stockage des encombrants dans les parties communes. Chaque gardien bénéficie d'une remise à niveau tous les 3 ans.

○ Communication locataires :

Le dépliant « Fermez-La-Porte » édité par la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris est affiché dans les halls. L'objectif de cette communication est de rappeler à chaque locataire le bon comportement à adopter en cas d'incendie.

○ Maintenance des équipements de sécurité incendie :

Des prestataires spécialisés vérifient une fois par an les équipements sur l'ensemble du parc : blocs de secours, extincteurs, désenfumage, colonnes sèches, plans de sécurité, portes coupe-feu, bacs à sable, etc. A la demande du gardien, ils interviennent immédiatement pour réparer un dysfonctionnement.

○ Accessibilité aux bâtiments par les services de secours :

Les équipes de proximité s'assurent au quotidien que les conditions d'accès sont toujours assurées. Une vigilance particulière est portée sur le stationnement des véhicules.

➤ Perspectives dans le domaine de la prévention des risques liés aux bâtiments :

- Remettre en concurrence le contrat d'entretien des équipements de protection incendie à compter du 1^{er} janvier 2020.
- Conformément à la nouvelle réglementation (arrêté du 3 août 2018), déclarer les chaufferies classées de puissance comprise entre 1 et 2 MWh avant le 20 décembre 2019, puis réaliser les travaux de conformité suivant le calendrier fixé par la réglementation (2020-2030).

➤ Les diagnostics techniques

• Amiante

Tout bâtiment dont le permis de construire est antérieur au 1^{er} juillet 1997 est soumis à la réglementation Amiante. Immobilière 3F a étendu cette obligation à tout bâtiment dont la date de fin de construction est antérieure au 31 décembre 1998, ce qui représente 1357 programmes (ou 98 664 logements) à fin 2018.

En tant que bailleur, Immobilière 3F est soumis au Code de la santé publique, en particulier au décret n°2011-629 du 3 juin 2011 et ses arrêtés d'application.

En application de ce décret, l'ensemble des dossiers techniques Amiante (DTA) des programmes d'Immobilière 3F seront mis à jour avant le 1^{er} février 2021 (une campagne en 2020, une campagne en 2021). Cette mise à jour concerne les programmes dont l'actuel DTA est antérieur à 2011, soit 944 programmes (77 551 logements).

En tant que donneur d'ordre, Immobilière 3F est soumis au Code du travail, en particulier au décret n°2012-639 du 4 mai 2012 et au décret n°2017-899 du 9 mai 2017.

En application de ces décrets, un repérage amiante avant travaux est systématiquement réalisé préalablement à toute opération de travaux (réhabilitation, démolition ou remise en état de logement). Le repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante est réalisé sur le périmètre défini des travaux. Deux marchés à bons de commande dédiés à ces repérages (indépendamment Réhabilitation/Démolition/Gros entretien et Remise en état de logement) ont été mis en place.

Une procédure « Traiter le risque Amiante lors d'opération de travaux ou démolition » décrit les actions devant être engagées afin d'identifier et de traiter le risque Amiante dans le cadre d'opérations de travaux.

Un guide opérationnel « DAREL » (Diagnostic Amiante Avant RELocation) définit le type d'intervention à réaliser en fonction des matériaux amiantés repérés et de leur état de conservation.

• Plomb : peintures

Les immeubles construits avant 1949 représentent 170 programmes et environ 6 400 logements en Ile de France. L'ensemble des Constats de Risque d'Exposition au Plomb (CREP) ont été réalisés au cours du 1^{er} semestre 2008 et sont réalisés au fil de l'eau lors des entrées du patrimoine en Acquisition/Amélioration.

Plus particulièrement pour les parties privatives, Immobilière 3F a mis en place un marché à bon de commande pour la réalisation des CREP à l'occasion des relocations lorsque des peintures au plomb dégradées ont été repérées. A l'issue des travaux, l'agence en charge des travaux de remise en état commande la mise à jour du CREP. A la fin 2018, 3 506 CREP parties privatives ont été établis depuis août 2008. Afin de sensibiliser et d'accompagner les équipes de proximité, une procédure gestion des « CREP » a été élaborée et mise en ligne dans le référentiel 3F.

Si des peintures au plomb dégradées ('classe 3') en parties communes ou privatives sont repérées, des travaux de suppression de l'exposition sont engagés :

- En parties privatives : réalisation des travaux de suppression de l'exposition au plomb avant l'entrée d'un nouveau locataire.
- En parties communes : réalisation des travaux de suppression de l'exposition au plomb en fonction des programmes de réhabilitation et de gros travaux ; et mise en place de mesures conservatoires dans l'attente de réalisation des travaux (nettoyage fréquent des sols à l'eau, protection des éléments plombés par films plastiques, ...).

• Plomb : canalisation d'eau

La teneur maximale admissible en plomb dans l'eau de consommation est de 10 µg/L depuis le 25 décembre 2013 (25 µg/L avant le 25 décembre 2013).

Une concentration élevée en plomb dans l'eau est due à la présence de canalisations de distribution d'eau en plomb dans l'immeuble ou en amont du compteur sur le réseau public.

Plusieurs campagnes de prélèvements pour recherche de plomb dans l'eau ont été réalisées en 2005, 2009 et 2015. La dernière campagne visait les programmes dont la teneur en plomb était comprise entre 10 et 25 µg/L lors de la campagne 2009, et sur les programmes acquis entre 2009 et 2015. Les deux programmes où la teneur était supérieure à 10µg/L ont fait l'objet de travaux.

e. Une politique volontariste en matière de développement durable

Cette politique volontariste se traduit notamment par :

- **Le développement de la performance environnementale des bâtiments**

A travers l'organisation du traitement et la valorisation des déchets, le recours aux matériaux sains, recyclés ou recyclables, la promotion d'une politique innovante sur l'énergie et l'eau, l'adoption d'une démarche fondée sur le principe de précaution pour l'environnement et les personnes.

- **La généralisation des EnR**

Pour chaque opération de construction neuve (y compris VEFA) ou de réhabilitation, la mise en place d'une énergie renouvelable (EnR) est systématiquement étudiée. La technologie EnR doit couvrir à minima 30% des besoins en chauffage ou en eau chaude sanitaire, ou 50% dans le cas d'un raccordement d'un programme à un réseau de chaleur.

Pour les réhabilitations, la pertinence économique globale de l'opération est validée préalablement. Dans tous les cas, une EnR est intégrée systématiquement en phase étude.

- **La mise en œuvre des jardins partagés**

Les jardins partagés ont connu un fort développement sur le patrimoine au cours de ces dernières années ; on en recense actuellement près de 50 sur le patrimoine d'Immobilier 3F.

Les projets ont l'avantage de concilier valorisation du cadre de vie, lien social et environnement.

Différents outils et modalités ont déjà été mis en place en interne afin d'accompagner le développement, notamment un guide élaboré sur la base d'un premier retour d'expériences.

f. Politique patrimoniale et d'investissement : les orientations stratégiques 2019-2024 et les programmes d'actions

- **L'innovation numérique au cœur des pratiques**

Grâce à des expérimentations régulières et grâce à des domaines variés d'intervention, une culture de l'innovation dans les projets est encouragée :

- En développant des projets qui mettent en œuvre des procédés et systèmes constructifs innovants pour la rénovation notamment ;
- En revisitant les méthodes de travail et de conduite de projets (conception-réhabilitation-exploitation-maintenance CREM notamment...);
- En veillant à ce que les expérimentations menées fassent systématiquement l'objet d'un bilan rigoureux dans lequel sont mesurés les gains apportés à la qualité du projet pour le bénéfice de toutes les parties prenantes.

Le numérique tient une place centrale dans cette dynamique et quelques projets emblématiques en sont une parfaite illustration :

- **La numérisation du parc existant**

En 2019, pas moins de 75 000 logements seront digitalisés en Ile de France. Une feuille de route précise est établie pour chaque agence départementale.

- **Le développement du BIM en maîtrise d'ouvrage**

Le déploiement des usages de la maquette BIM en construction neuve et en rénovation est en cours (52 opérations de construction ou de rénovation engagées en BIM, soit plus de 5 000 logements en 2019).

Le BIM est source de projets innovants : utilisation des technologies de l'image et de la réalité virtuelle pour les revues de projet et les réunions de chantier, exploitation des algorithmes d'intelligence artificielle pour l'optimisation des rénovations thermiques etc...Le BIM est également une source d'acculturation des équipes aux nouvelles technologies du numérique.

- **Le déploiement de la plateforme de services 3F-INTENT**

Choisie en 2017, une plateforme de services 3F-INTENT, nouvelle solution numérique simple au service des équipes de gérance et des équipes techniques, sera déployée en 2019.

Elle permettra aux collaborateurs utilisateurs de suivre sur un seul outil, en quasi-temps réel, l'ensemble des interventions et des événements relatifs aux services connectés.

Cette solution a été coconstruite en partant des usages et des besoins des futurs utilisateurs.

Quatre services ont été sélectionnés dans un premier temps pour être prioritairement connectés à la plateforme : le chauffage individuel, le chauffage collectif, les contrats multi techniques ou robinetterie et le service ascenseur s'agissant du suivi des pannes.

De façon plus prospective, dès 2019, les études se poursuivront sur l'installation d'objets connectés à la plateforme et la construction d'indicateurs prédictifs à partir des données collectées (maintenance prédictive des ascenseurs par exemple).

Cette solution informatique du marché a été reconstruite en partant des usages et des besoins des futurs utilisateurs.



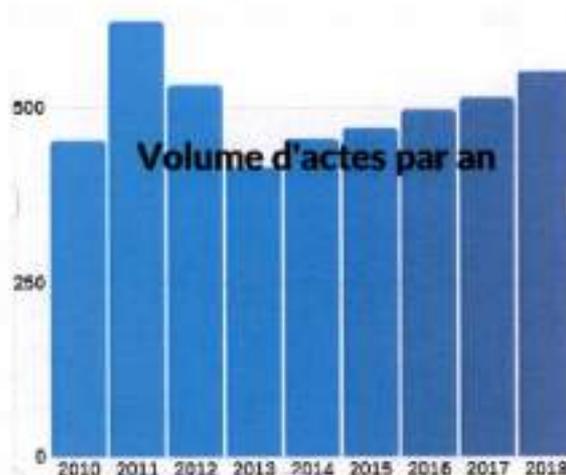
3.2.5. Le Plan de mise en vente

Depuis 10 ans, Immobilière 3F donne l'opportunité à près de 500 ménages par an en Ile-de France d'acquérir leur résidence principale à des conditions préférentielles et dans un dispositif sécurisé.

Cet engagement en faveur de l'accession dans l'ancien répond tout d'abord au souhait d'un grand nombre de locataires de se constituer un patrimoine et de sécuriser leur avenir. Cela leur permet, en achetant le logement occupé, de conserver leurs relations de voisinage et leur cadre de vie, tout en changeant de statut.

En effet, cette politique contribue également à diversifier les statuts d'occupation et favorise la mixité sociale dans les résidences et les quartiers.

Enfin, elle répond à une stratégie d'investissement ambitieuse, en apportant des moyens supplémentaires pour réaliser de nouveaux logements locatifs sociaux, poursuivre la réhabilitation du patrimoine et investir dans le renouvellement urbain.



Cette politique structurante vise donc, d'une part, à favoriser la mixité sociale et les parcours résidentiels, et d'autre part, à accélérer la constitution de fonds propres pour financer la production de nouveaux logements sociaux et la rénovation des logements existants. Une charte des ventes (jointe à la présente CUS), portée par le Conseil d'Administration, vient définir les engagements en la matière et précise les conditions de cette politique.

Il est essentiel de noter que depuis 2010, Immobilière 3F propose chaque année de nouveaux logements à la vente afin de poursuivre cette politique. Ces résidences et logements répondent aux normes légales d'habitabilité et de performance énergétique. Une grille de vente sur la base des valeurs de marché est alors déterminée en s'appuyant sur des études réalisées par des experts immobiliers indépendants.

À ce prix, Immobilière 3F applique une décote et des conditions d'achat privilégiées suivant le statut de l'acquéreur et les caractéristiques du bien (Logement Social / Logement Intermédiaire).

Le produit de ces ventes est réinvesti dans la réhabilitation du patrimoine existant d'Immobilière 3F et dans le développement de nouveaux projets de construction.

a. Le patrimoine mis en vente

Aujourd'hui ce sont plus de 200 résidences qui sont ouvertes à la vente auprès des locataires, soit près de 5000 logements sur l'ensemble du patrimoine en Ile-de-France hors Seine-et-Marne (78-91-92-93-94-95).

L'état du patrimoine mis en vente est un point central de la politique de vente de manière à assurer la pérennité de la commercialisation de la résidence, et surtout, sécuriser les acheteurs dans leur processus d'acquisition.

Ainsi, ce patrimoine proposé à la vente en résidence principale est dans un état d'entretien courant qui ne nécessite pas de grosses réparations du clos et couvert dans les 5 années suivant la mise en copropriété pour vente d'un programme ou la mise en vente d'un programme de logements individuels. C'est l'un des engagements de la charte.

Afin d'accélérer les mises en vente, et surtout permettre aux occupants de se porter acquéreur plus rapidement, Immobilière 3F pratique également la vente en VIR (Vente d'Immeuble à Réhabiliter).

Cela permet à l'acquéreur de signer l'acte authentique avec engagement du vendeur de réaliser les travaux pendant le processus de vente (article L262-1 et suivants du CCH). Cela sécurise l'acheteur, puisqu'une partie de la valeur du bien est bloqué le temps de la réalisation des travaux, et surtout lui assure d'acheter un bien sans gros travaux à effectuer dans les prochaines années. Les travaux sont à la charge du vendeur et non de l'acheteur.

A ce titre, la vente en VIR étant autorisée par la loi ELAN, des biens aujourd'hui identifiés en étiquette « F ou G » pourront faire l'objet de travaux visant à atteindre à minima l'étiquette « E » afin de se conformer aux décrets :

- 2014-1648 du 26 décembre 2014 portant sur les logements collectifs mis en vente par un organisme d'habitation à loyer modéré
- 2015-1812 du 28 décembre 2015 portant sur les logements individuels mis en vente par un organisme d'habitation à loyer modéré.

Pour chaque bien vendu, un DPE logement est réalisé en même temps que les autres diagnostics requis pour acter une vente conformément au CCH.

D'ailleurs, il est à préciser que les Etudes notariales ne peuvent juridiquement réitérer d'actes de vente pour un organisme d'habitation à loyer modéré sans ces documents et sans un DPE dont l'étiquette énergétique n'est pas égale ou inférieure à E.

Moins de 60 logements collectifs identifiés pour de futures commercialisations sont concernés sur l'ensemble du plan de vente. Tous les pavillons présentant une étiquette F ou G ont été retirés du plan de vente pour un traitement hors CUS au cas par cas.

Lors du processus de vente, les candidats disposent d'une information :

- sur les charges locatives/de copropriété des deux dernières années,
- sur la liste des travaux réalisés au cours des cinq dernières années sur les parties communes,
- en tant que de besoin, sur la liste des travaux d'amélioration des parties communes et des éléments d'équipements communs qu'il serait souhaitable d'entreprendre, sur leur évaluation globale et sur la quote-part imputable à l'acquéreur,
- sur la taxe foncière sur les propriétés bâties dont devra s'acquitter l'acquéreur, tous les ans, à compter de la première année suivante celle de la vente,
- sur l'état descriptif de division de l'immeuble et le règlement de copropriété pour les résidences concernées.

b. Les garanties offertes

Tout d'abord, les locataires 3F occupant un logement dans une résidence en vente bénéficient d'une garantie de maintien dans les lieux. Ainsi, pour les locataires ne souhaitant pas acheter, et ce quelle qu'en soit la raison, la location de leurs logements se maintient dans des conditions de baux inchangés. En revanche, s'ils en expriment le souhait dans le cadre de leur projet de vie, un accompagnement peut leur être proposé dans le cadre d'une mobilité sur une autre résidence.

Pour les locataires accédants, leur sécurisation est un objectif prioritaire de la politique de vente d'Immobilière 3F. Ainsi pour les locataires du logement social candidats à l'accession, une double garantie conventionnelle est proposée pendant les 10 ans suivant l'achat :

- Une garantie de rachat du logement à prix convenu (80% du prix d'achat),
- Une garantie de relogement dès lors que les ressources sont inférieures aux plafonds HLM.

Ces 2 garanties, dont les modalités seront définies dans l'acte authentique, sont mises en œuvre à la survenance des faits suivants : perte d'emploi, raison de santé, rupture du cadre familial (divorce, rupture de PACS et décès).

Ce dispositif qui a été imposé à tous par la Loi ELAN en novembre 2018, est pratiquée par Immobilière 3F depuis 2010.

c. La vente des logements

- Les logements occupés

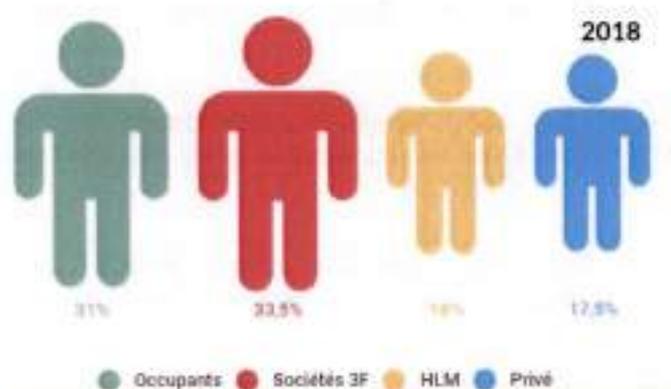
Ils ne peuvent être vendus qu'aux locataires titulaires du bail depuis au moins 2 ans.

Sur demande du titulaire du bail, le logement peut être vendu à son conjoint ou, sous réserve de ne pas excéder les plafonds en vigueur, à ses ascendants ou descendants.

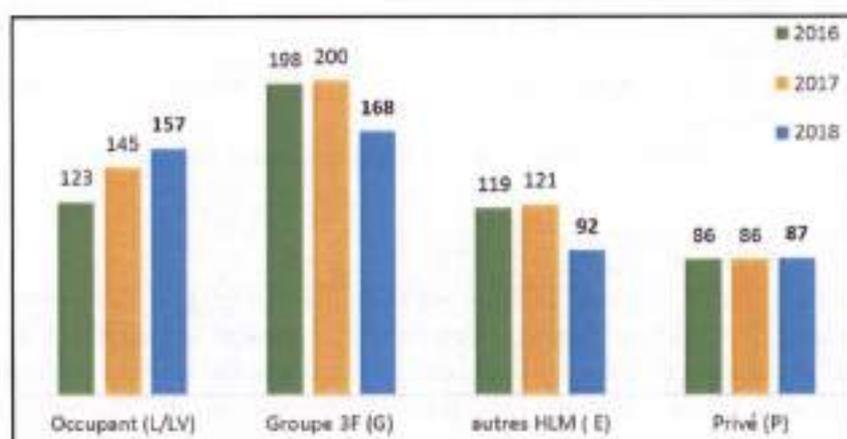
Lorsqu'un locataire souhaite acquérir son logement, il doit constituer un dossier auprès du commercialisateur en charge de la vente. Ce dernier l'aide et l'accompagne dans ce projet. Une fois ce dossier constitué, la proposition d'achat est soumise au processus de validation interne à Immobilière 3F. Il est en effet évalué, en plus de ce qui a déjà été vérifié par le commercialisateur, la capacité d'achat du candidat. Une fois validé, une promesse de vente peut être régularisée, puis un acte authentique.

- Les logements vacants

Les logements vacants sont proposés en priorité aux locataires 3F du département. Les nouvelles règles de l'ordre de priorité sont en attente de la publication du décret de la Loi ELAN. Ainsi, en 2018, 64,5% des acquéreurs sont des locataires d'Immobilière 3F. Sur l'année, le statut des acquéreurs se répartit comme suit :



Sur les 3 dernières années :



d. Des obligations pour les acheteurs

Il s'agit d'un achat pour une résidence principale. À ce titre, pour un logement vacant, le candidat à l'accession s'engage à libérer le logement, social ou non, qu'il occupe (hors cas de décohabitation, divorce, et dissolution de PACS).

L'achat d'un logement auprès d'un organisme social implique de respecter les dispositions anti-spéculatives de l'article L.443-12-1 du CCH indiquées aux actes de vente : « *L'acquéreur personne physique qui souhaite revendre son logement dans les cinq ans qui suivent l'acquisition est tenu d'en informer l'organisme d'habitations à loyer modéré, qui peut se porter acquéreur en priorité.* »

L'acquéreur personne physique ayant acquis son logement à un prix inférieur au prix de mise en vente fixé en application de l'article L. 443-11 et l'ayant vendu dans les cinq ans suivant cette acquisition est tenu de verser à l'organisme d'habitations à loyer modéré une somme égale à la différence entre le prix de vente et le prix d'acquisition. Cette somme ne peut excéder l'écart constaté entre le prix de mise en vente lors de l'acquisition et le prix d'acquisition. Ces prix s'entendent hors frais d'acte et accessoires à la vente.

Lorsque l'acquéreur personne physique a acquis son logement à un prix inférieur au marché et qu'il le loue dans les cinq ans qui suivent l'acquisition, le niveau de loyer ne doit pas excéder des plafonds fixés par l'autorité administrative.

Dans le cadre de ces dispositions anti-spéculatives, l'apport à une personne morale ou la donation, y compris aux ascendants ou descendants, est considéré comme une cession.

e. L'accompagnement et le conseil

Immobilière 3F cherche à accompagner ses locataires et tous les candidats à l'acquisition du début à la fin de leur projet d'acquisition, mais également dans leur nouveau rôle de propriétaire.

Lorsqu'une résidence est mise en vente, une réunion d'information est systématiquement faite avec les locataires de la résidence de manière à les rassurer sur ce projet, à les informer de l'ensemble du projet et des conditions du projet, et à leur présenter les partenaires d'Immobilière 3F.

En effet, sur chacun des programmes, une équipe est dédiée à cet accompagnement avec un commercialisateur et un notaire. Les 2 sont des spécialistes de la vente aux locataires. Ils sont en mesure d'accompagner et conseiller les locataires dans leur projet, et de les orienter vers des solutions de financement adaptées. En complément, il est proposé également de pouvoir passer par le courtier d'Action Logement Service, Projimmo Conseil, qui en plus d'être spécialisé sur l'accession sociale à la propriété, est totalement gratuit pour les candidats à l'accession via Immobilière 3F. Contrairement aux courtiers classiques, Projimmo suit le dossier du client non pas jusqu'au choix de la banque, mais jusqu'à la signature de l'acte.

Pour chaque vente, une information préalable détaillée sur les conditions de la vente, les prix, les charges de remboursement ainsi que sur les prêts aidés (prêts Action Logement, PTZ+...) est délivrée à chaque locataire accédant par les chargés de commercialisation et les notaires.

La mise en vente de résidence d'habitat collectif nécessite la mise en copropriété du patrimoine. Ainsi au moment de l'acte d'achat, l'acquéreur devient copropriétaire. C'est un engagement sur le long terme qui l'oblige en particulier à assumer les charges de l'entretien de l'immeuble (charges de copropriété). Immobilière 3F informe et accompagne les acheteurs et acheteuses sur le fonctionnement des copropriétés. Par la présence active des gestionnaires d'Immobilière 3F aux conseils syndicaux et en assemblée générale, le contrôle des prestations des syndics et l'accompagnement des nouveaux copropriétaires sont assurés. En Ile-de-France, une formation gratuite est proposée pendant 18 mois à chaque acquéreur en lien avec la CLCV.

L'enquête de satisfaction réalisées auprès des acquéreurs de 2018 indique un taux de satisfaction sur l'accompagnement apporté tout au long du parcours d'achat supérieur à 80%.

f. Stratégie de vente dans le cadre de la CUS

Stock en vente

Au 31/12/2018, 3 777 logements sont en vente sur plus de 175 sites, hors programmes en PLI.

Toujours hors PLI, à ce stock s'ajoutent les logements des nouvelles résidences mis en commercialisation depuis le 1^{er} janvier 2019 ainsi que les logements des résidences pour lesquels un accord des maires a été reçu dans le cadre d'une instruction hors CUS, ce qui porte le nombre de logements en stock en 2019 dans le plan de vente d'Immobilière 3F à 3 821 logements.

Objectifs et stratégie de vente

L'objectif est de faire progresser les ventes réalisées par Immobilière 3F par rapport à l'année 2018, étant précisé que cet objectif dépend en grande partie de l'accord des collectivités pour vendre. Les résultats de vente sur les prochaines années conditionnent la capacité d'investissement et de développement d'Immobilière 3F.

Ainsi, l'Opérateur National des Ventes (ONV) d'Action Logement représente une réelle opportunité pour consolider les ventes dans l'ancien et d'accroître les résultats.

Pour atteindre ces objectifs, Immobilière 3F s'appuiera donc sur 2 axes :

- La vente directe aux locataires,
- La vente de patrimoine à l'ONV pour la mise en vente aux locataires.

Sur ces bases, un plan de vente a été établi et est joint à la présente convention par programme et par logement, valant autorisation de vente par le fait même de la signature de la CUS par le Préfet de la Région Ile-de-France. Cela représente sur la totalité de la CUS 6 365 logements mis en vente sur 119 communes et 32 EPCI (ONV compris). En plus des 3 821 logements déjà en stock, 965 logements ont fait l'objet d'un accord formalisé des communes. Par ailleurs, 1 579 logements concernent des communes sur lesquelles les maires ne se sont pas manifestés dans le délai légal de deux mois.

Il est précisé que ne figurent pas les mises en vente fléchées sur des communes ayant un taux SRU significativement inférieur à 25%. Par ailleurs, si une collectivité ne souhaite plus ou pas vendre, Immobilière 3F respectera cette nouvelle décision.

Par ailleurs, si une collectivité ne souhaite plus ou pas vendre, Immobilière 3F respectera cette nouvelle décision.

En complément, Immobilière 3F va se constituer en Organisme Foncier Solidaire afin de pouvoir vendre dans l'Ancien en Bail Réel et Solidaire.

Ce nouveau contrat, créé en 2017, est un bail de longue durée entre un Organisme Foncier Solidaire (OFS) et un acquéreur.

Il s'agit d'un nouvel outil qui pourra permettre à des ménages de devenir propriétaires de leur logement à des prix avantageux en réduisant leur taux d'effort mensuel par rapport à une acquisition classique.

En effet, dans ce dispositif, l'acquéreur achète la propriété du bâti et le foncier reste la propriété de l'OFS à qui l'acquéreur verse une redevance. Il bénéficie donc d'une réduction de 15 à 30% par rapport à un achat classique.

De plus, la revente est encadrée : le prix est limité, la durée du bail est « rechargeable », c'est-à-dire que le nouvel acquéreur récupère la durée du bail initial, et le nouvel acquéreur ne doit pas dépasser un certain plafond de ressource. Enfin, le logement vendu dans le cadre du dispositif BRS reste comptabilisé dans le contingent social de la commune.

Ce dispositif peut être un levier complémentaire pour accroître les ventes aux locataires.

4. LA POLITIQUE SOCIALE ET LES ENGAGEMENTS EN MATIERE DE GESTION SOCIALE

4.1. L'état des lieux de la politique sociale

4.1.1. L'occupation sociale actuelle : enquête OPS 2018

a. Historique et champ d'application de l'enquête

L'enquête sur l'occupation des logements locatifs sociaux a été créée par la loi du 4 mars 1996 sur le SLS. Depuis 2012, la périodicité de l'enquête est passée de trois à deux ans. La date de référence de la dernière enquête est le 1^{er} janvier 2018.

Les résultats de cette enquête font partie du rapport national sur la situation du logement en France.

Les logements concernés par l'enquête sont essentiellement les logements conventionnés APL ainsi qu'une partie des logements non conventionnés APL, acquis ou améliorés avec le concours financier de l'Etat.

109 304 logements ont été enquêtés dans le cadre de l'enquête occupation sociale 2018 soit 92% du patrimoine géré par la société.

92 023 dossiers ont été retournés complets, soit un taux de réponse de 94%. 14% des dossiers concernent des emménagés récents, c'est-à-dire des locataires entrés dans les lieux depuis la dernière enquête.

b. Principaux résultats

Les principaux résultats de l'enquête :

- Comme en 2016, on constate un taux de non réponse à l'enquête nettement supérieur en QPV qu'hors QPV (14 points d'écart, 25% en QPV contre 11% hors QPV). La part des dossiers complets en QPV est en très légère baisse, 28% en 2018 contre 29% en 2016.
- La taille des ménages franciliens (2,6 personnes) est stable depuis 2014. Elle est plus élevée en Seine-Saint-Denis (2,88), en Seine-et-Marne (2,85) et dans le Val-d'Oise (2,81) et plus faible à Paris (2,08).
- L'ancienneté moyenne des locataires dans le parc (12,8 ans) va de pair avec la rotation du patrimoine plus faible en région parisienne. Les locataires restent plus longtemps dans le parc dans le Val-d'Oise (13,5 ans) et à Paris (15,2 ans) et moins longtemps en Seine-et-Marne (10,0 ans).
- Les familles monoparentales et les couples avec trois enfants représentent respectivement 19,4% et 10,5% des ménages.
- Les situations de sur-occupation concernent 2,3% des logements franciliens, soit 2 252 logements. Elles augmentent globalement depuis 2014 (2,1%). Une forte hausse a été enregistrée en Seine-Saint-Denis (2,8% en 2012 et 3,2% en 2018), département le plus concerné par ce phénomène. Les départements des Hauts-de-Seine et du Val-d'Oise ont également vu une augmentation de la sur-occupation. En revanche, elle est en diminution dans les Yvelines.
- Selon l'ancienne définition, les cas de sous-occupation représentent 4,4% en Île-de-France, stable par rapport à 2016.
- Le revenu moyen en région parisienne (revenu fiscal de référence 2016) s'établit à 20,7K€. Il varie de façon significative selon les départements : 19,0K€ en Seine-Saint-Denis et 24,4K€ dans les Hauts-de-Seine.
- 2 917 ménages franciliens ont été assujettis au supplément de loyer de solidarité (SLS) en 2018, dont les trois-quarts résident à Paris et dans les départements des Hauts-de-Seine, des Yvelines et du Val-de-Marne. Le montant moyen mensuel du SLS s'établit à 203 € en Île-de-France.
- En 2018, 38,5% des ménages franciliens ont touché au moins une fois une aide au logement, pour un montant moyen de 225€ contre 261€ avant la mise en place de la RLS. Ce taux varie de 29% dans les Hauts-de-Seine à 45% en Seine-Saint-Denis et dans le Val-d'Oise.

La société a analysé en profondeur l'enquête d'occupation sociale. Celle-ci a permis de recenser l'ensemble des cas de forte sur-occupation et sous-occupation en vue de trouver une solution alternative à ces situations dans le cadre de sa politique de mobilité résidentielle. L'enquête occupation 2018 a montré qu'en Île-de-France 2,3% des logements sont en situation de sur-occupation dont 0,6% en forte sur-occupation.

	2014	2016	2018
Paris	2,2%	2,2%	2,2%
Yvelines	1,7%	1,5%	1,5%
Essonne	2%	2%	2,3%
Hauts-de-Seine	1,5%	1,6%	1,7%
Seine St Denis	2,8%	2,9%	3,2%
Val de Marne	2,1%	2,1%	2,2%
Val d'Oise	2,4%	2,6%	2,8%
IDF - IDF	2,1%	2,1%	2,3%

17,8 % des logements sont en situation de sous-occupation sur la base de la nouvelle définition.

40% des logements en situation de sous-occupation sont occupés par un signataire de plus de 65 ans. Selon l'ancienne définition de la sous-occupation, le taux de sous-occupation s'élève à 4,4% en baisse comparé au taux de 4,8% de 2016. Cette baisse est constatée sur tous les départements

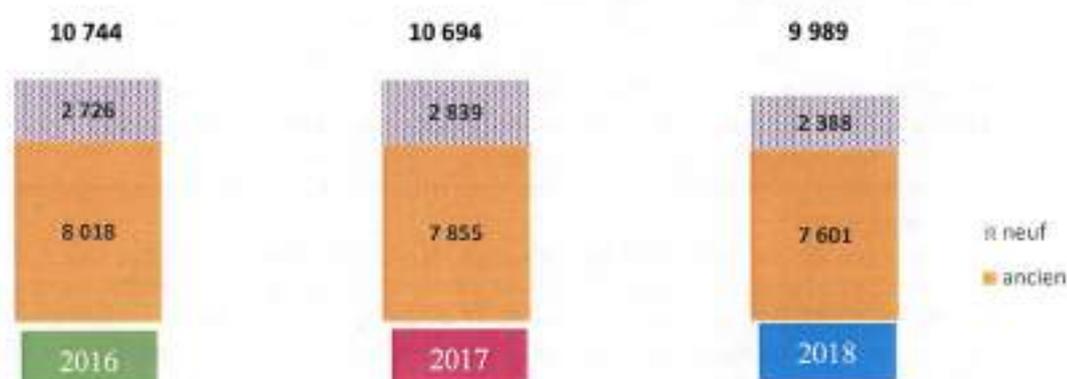
Le tableau ci-dessous montre, par département, les taux de 2014 à 2018 tout en affichant les taux de l'ancienne et de la nouvelle définition :

	2014	2016	2018 (ancienne)	2018 (nouvelle)
Paris	3,3 %	3,3%	3,1%	13,3%
Yvelines	5,5%	5,7%	5,1%	20,7%
Essonne	5,2%	5,4%	4,8%	19,0%
Hauts-de-Seine	4,4%	4,4%	4,2%	17,1%
Seine St Denis	3,8%	3,6%	3,4%	16,0%
Val de Marne	4,9%	5,1%	4,5%	17,7%
Val d'Oise	6,1%	6,2%	5,6%	20,4%
13F - IDF	4,7%	4,8%	4,4%	17,8%

4.1.2. Les caractéristiques sociales sur le flux

a. Les commissions d'attributions

En 2018, les commissions d'attributions des 7 départements ont examiné 13 354 candidatures et prononcé 9 989 attributions sur un logement, complétées des 2 000 acceptations de candidatures multiples.



La baisse constatée provient de la conjugaison de la baisse du taux de rotation (retraité des ventes et démolitions) qui est passé de 6,41% en 2017 à 5,98% en 2018 et de la baisse des attributions sur le patrimoine neuf qui représentaient 23,9% en 2018 contre 26,6% en 2017.

Pour 2019, la société a pour objectifs prioritaires d'accompagner la stratégie d'Action Logement en optimisant l'accueil des salariés des entreprises (48% de la totalité des attributions) et d'augmenter, dans la mesure du possible, l'accueil des ménages en termes de baux signés relevant du 1^{er} quartile dans les quartiers hors QPV.

b. La mixité sociale

La mixité sociale dans les attributions de 2018 s'appuie, avant toute action spécifique, sur les caractéristiques des logements attribués qu'ils soient neufs (24% des attributions 2018) comme anciens au titre de la rotation :

En termes de typologie :

- 39% sont de type studio ou 2 pièces
- 38% sont de type 3 pièces
- 23 % de type 4 pièces

En termes de financement au regard des plafonds :

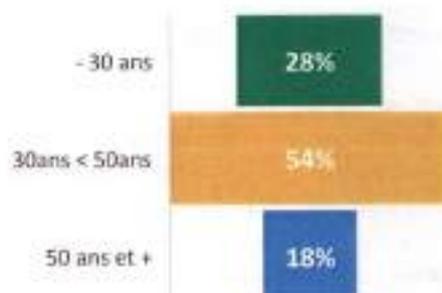
- 7% PLAI
- 67% PLUS
- 15 % PLS
- 11% PLI/Autres/sans plafond

21% des attributions sont situées en QPV alors que le patrimoine en compte 30% :

- 41% des logements attribués affichaient un loyer inférieur à 7 € / m²
- 37 % des logements attribués affichaient un loyer compris entre 7 et 10 €
- 22 % des logements attribués affichaient un loyer supérieur à 10 €

Par ailleurs, la multiplicité des désignataires des candidats, des partenariats développés avec des associations, des actions mises en œuvre en faveur de la mobilité résidentielle des clients favorise la mixité des publics accueillis ou relogés selon les illustrations ci-dessous :

Age :



La société porte ses efforts sur l'accueil des jeunes dans son patrimoine familial. En effet, l'âge moyen des bénéficiaires 2018 est de 38 ans alors que l'âge moyen des occupants du patrimoine est de 51,7 ans.

Le dispositif de colocation pour les jeunes, les partenariats avec les CLLAJ d'IDF et l'ALJT et d'autres structures associatives permet d'accueillir 28% de jeunes de -30 ans alors que cette catégorie ne représente que 6% dans le parc.

c. Nombre de personnes par foyer

Le nombre moyen de personnes par foyer avec 2,44 est sensiblement inférieur à celui de l'OLS en IDF qui est de 2,6. 18 % des 9 989 attributions sont des familles monoparentales.

Les ressources des bénéficiaires et la motivation de la demande sont aussi des facteurs de mixité sociale.

Si l'on s'attache au revenu fiscal de référence qui a permis d'apprécier le respect du plafond de ressources, il varie de 14 K€ sur l'Essonne à 19,7 K€ sur les Hauts-de-Seine.

En 2018, 68,3 % des ménages acceptés en commission présentaient un revenu fiscal inférieur à 60 % du plafond du logement attribué, avec la particularité des départements de l'Essonne, de la Seine-St-Denis et du Val d'Oise qui eux affichent un taux supérieur à 70 %.

Si l'on considère le revenu mensuel moyen qui tient compte des prestations et pensions diverses, il varie de 1 991 € à 2 350 € sur les Hauts-de-Seine.

La politique de mixité se traduit également par la diversité d'origine des ménages accueillis :

- Presque 30% sont déjà locataires dans le parc social,
- 15% sont déjà locataires d'un logement 3F,
- 31% sont hébergés, sans logement, ou sortant d'une structure d'hébergement.

Annuellement, Immobilière 3F s'engage à satisfaire les besoins des personnes en situation de relogement au titre du programme NPNRU, du traitement de l'habitat indigne ou des copropriétés dégradées, à faciliter le parcours résidentiel de ses clients déjà locataires en particulier ceux en situation prioritaire, à soutenir le rapprochement emploi/logement, à accueillir les sortants de structure d'hébergement notamment les jeunes dans le cadre des partenariats associatifs développés.

Si l'on analyse la mixité sous l'angle des objectifs Egalité et Citoyenneté :

- 10,30 % des baux signés ont été réalisés à des ménages relevant du 1^{er} quartile ou d'un relogement NPRU dans un quartier Hors QPV.
- 84,8 % des attributions ont été prononcées en faveur de publics des 3 autres quartiles dans un quartier en QPV.

La société s'efforcera de respecter la loi pour l'accueil des ménages du 1^{er} quartile de revenu. Cette obligation est difficilement réalisable du fait de l'écart qui existe entre les revenus déclarés dans le SNE et les revenus réels après instruction des dossiers. En effet, la fixation des seuils du premier quartile de revenu est basée sur les éléments déclaratifs de l'ensemble des candidats enregistrés dans le SNE. Or lors de l'instruction détaillée des dossiers, il apparaît que les revenus réels se révèlent régulièrement supérieurs de 20% à 30% par rapport aux déclarations faites dans le SNE.

Cette sous-estimation des revenus dans le SNE induit un biais statistique dans l'évaluation de l'effort d'accueil des ménages à bas revenus sur le parc d'Immobilier 3F.

La stratégie et les moyens mis en place pour atteindre le taux de 25% peuvent se traduire dans le cadre :

- des attributions réalisées directement : avec des efforts pour cibler des candidats relevant du 1^{er} quartile
- des différents partenariats : une sensibilisation des différents partenaires désignataires.
- D'une meilleure qualification de la demande dans le SNE.

4.2. Les orientations stratégiques et plans d'actions de la politique sociale

4.2.1. Les attributions de logements de la société

La Charte d'Attribution des logements a été adoptée dans sa dernière version lors du conseil d'Administration du 3 avril 2019 après avis du Comité de suivi des attributions et des politiques sociales qui s'est tenu le 19 mars 2019.

Les principales orientations en matière d'attributions des logements portent sur les actions menées ou à développer, dans les 7 départements franciliens où Immobilier 3F dispose de patrimoine, en faveur :

- Des publics prioritaires,
- Des publics spécifiques comme les jeunes ou les seniors,
- Des salariés des entreprises,
- Des différents acteurs que sont les réservataires, les associations d'insertion ou celles qui accompagnent les publics, les collectivités locales.

Ces actions qui s'inscrivent à la fois dans l'accueil des nouveaux ménages comme dans le parcours résidentiel des clients de l'organisme dont le logement n'est plus en adéquation avec la situation familiale, financière ou professionnelle, viennent s'associer à celles mises en œuvre au titre de l'accompagnement social.

4.2.2. Faciliter le parcours résidentiel

La stratégie d'Immobilier 3F consiste à mettre en œuvre des actions visant à optimiser le parcours résidentiel des ménages logés dans son patrimoine conjuguant ainsi une meilleure adéquation du logement à la famille et la prévention des expulsions.

La prise en compte des évolutions de nature financière, familiale, professionnelle ou de santé, qui conduisent parfois les personnes et les familles à de grandes difficultés et pour les situations les plus graves, d'expulsion, d'exclusion, d'insalubrité, de violence... illustre pleinement la mission sociale d'Immobilier 3F.

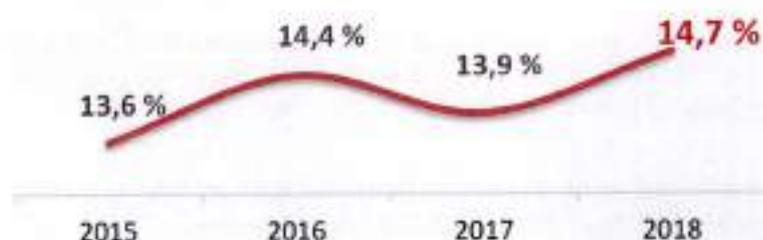
Au-delà de son objectif de répondre du mieux possible à ces types de situations, Immobilier 3F sensibilise ses personnels de proximité et sollicite l'intervention auprès des ménages des chargés d'accompagnement social en particulier face aux situations très dégradées.

Les permanences impayés de loyers sur sites, les rencontres individuelles, les prises de contacts téléphoniques, l'orientation vers des structures spécialisées, l'activation ou la réactivation de droits, la mise en place d'un soutien par une tierce personne, l'attribution d'un logement moins cher, l'attribution d'un logement plus adapté soit dans sa localisation, dans sa taille, ou son prix sont des exemples quotidiens de la prise en compte et de l'accompagnement des clients dans leur parcours résidentiel.

Le maintien du prix / m² dans la même catégorie de financement, le transfert du dépôt de garantie de l'ancien vers le nouveau logement, la réalisation de travaux sont également des engagements pris par Immobilier 3F pour faciliter l'adhésion des personnes à changer de logement.

Enfin, la création en 2017 de sa Bourse d'Echanges des logements sur l'intégralité du patrimoine du groupe et l'adhésion en 2019 à la bourse interbailleurs Echanger Habiter témoignent de la volonté d'Immobilier 3F de maximiser le parcours résidentiel des clients du logement social au-delà des situations prioritaires. Ces 2 bourses viennent en réponse des besoins mais sont aussi un gage de satisfaction clients.

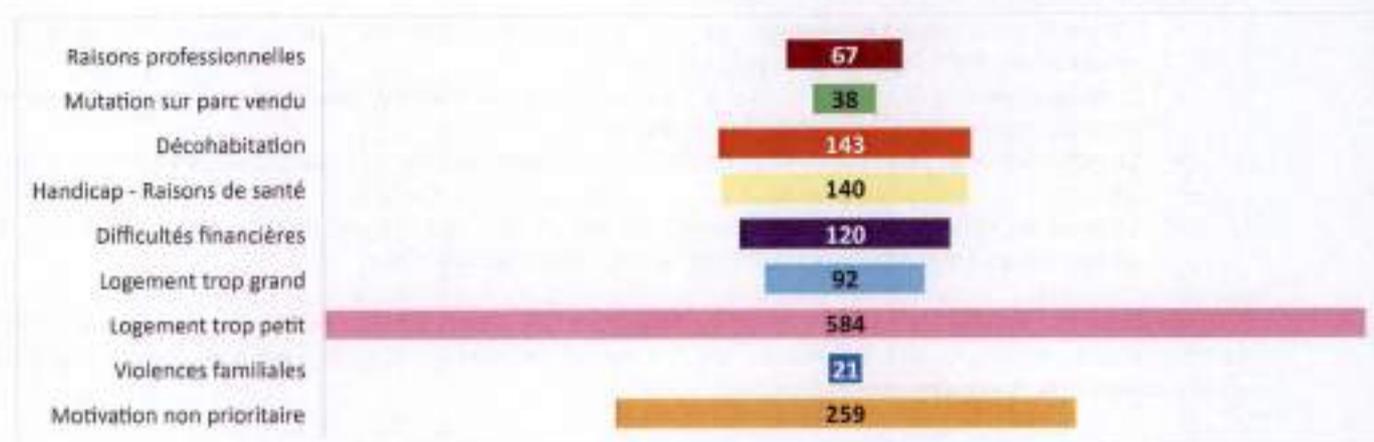
En 2018, la société a consacré 14,7% de ses attributions en réalisant 1 464 changements ou échanges de logement. Ce taux augmente régulièrement puisqu'il est passé en 4 ans de 13,6% à 14,7%.



Environ 70% de ces changements/échanges sont réalisés directement par la société et 30% avec le soutien des réservataires sur leur contingent.

Les analyses montrent un équilibre dans les typologies attribuées : 36% de studio/2pièces – 36% de 3 pièces et 28% de 4 pièces.

Les situations majoritairement solutionnées sont celles relevant de la sur-occupation, comme le montre le graphique ci-dessous :



Outre les efforts portés sur les situations de violence, de handicap ou de mutation professionnelle qui viennent en réponse à des sollicitations, les équipes de la société recherchent via la mobilité une solution préventive à l'expulsion des ménages en difficultés financières.

La mise en place de la Bourse d'Échanges sur le patrimoine national du groupe 3F a permis depuis juin 2017 de donner satisfaction à 500 locataires qui ont permuté de logement, 30% ayant solutionné des situations de sur et sous occupation. Dans de nombreux cas, la société constate que le locataire qui choisit son logement est plus enclin à déménager que si la société lui fait une proposition de relogement.

Ces mutations franciliennes sont complétées par les déménagements de locataires franciliens obtenant un autre logement dans les régions grâce au dispositif **Vivre en régions**.

La société, qui adhère au pack de mobilité mis en œuvre par l'Etat/Action Logement et l'AORIF, a récemment déployé le protocole inter-réservataires sur les mutations cibles, la Bourse Echanger Habiter interbailleurs sur Paris et sur le reste de l'Île-de-France pour l'été 2019.

4.2.3. Les engagements vis-à-vis de publics prioritaires

L'une des orientations stratégiques d'Immobilière 3F est de « **Répondre aux situations d'urgence et aux demandeurs prioritaires et développer l'intervention des associations d'insertion par le logement.** »

Les demandeurs prioritaires se caractérisent soit au travers de leur reconnaissance DALO, soit dans le cadre des accords collectifs départementaux, soit au titre de l'une des 13 situations prioritaires de l'Article L441-1, soit dans le cadre d'une situation ou d'un évènement impliquant le besoin urgent d'un nouveau logement.

En 2018, 15% des attributions prononcées en commission ont été consacrées à des ménages reconnus prioritaires DALO, ce taux moyen variant de 9% sur les Yvelines à 21% sur Paris et la Seine-St-Denis.

L'analyse des 9 989 attributions prononcées en 2018 montre que presque 33% des ménages relevaient d'une reconnaissance DALO ou de l'une des 13 situations de l'Article L441-1 du CCH. Sont considérés parmi ces prioritaires les ménages acceptés relevant des accords collectifs qui ont représenté 15,47% des attributions ainsi que les sortants de structure qui au global ont représenté 11% des attributions.

Les commissions d'attribution s'efforcent de limiter dans la mesure du possible les refus des candidatures. En effet, en 2018, 10,21% des ménages présentés ont été refusés sachant que 65% des refus concernaient un motif réglementaire, 22% une inadéquation du logement à la situation de la famille et 13% un motif de ressources.

L'effort d'accueil des ménages DALO sur la CUS précédente sera poursuivi au même rythme. Il est fixé à 30% à échéance 2025, tenant compte des conditions et réserves suivantes :

- L'impact des attributions réalisées au titre des logements réservés aux entreprises ou ministères qui représentent 3 307 logements du parc de la société.
- Les engagements pris avec les territoires partenaires des opérations de rénovation urbaine sur le relogement prioritaire des ménages concernés par les démolitions.
- La mobilisation en progression et en continue de tous les réservataires à hauteur des objectifs qui leurs sont fixés.
- La prise en compte des ménages sortant d'hébergement, n'ayant pas dans leur parcours finalisé leurs démarches de reconnaissance DALO, bien que réunissant les critères.

Pour atteindre cet objectif, la société poursuivra également ses efforts d'accueil des ménages reconnus DALO ou prioritaires au titre l'Article L441-1, à hauteur de 25% sur ses désignations directes, hors mutations et engagements d'attribution signés avec les ministères.

La société souligne que l'accueil de sortants de structure s'optimise grâce aux différents partenariats mis en œuvre avec différentes structures associatives (Emmaus Solidarités, Espérer 95, Fondation Armée du Salut, Adoma, Adef, Relais 94, etc.). C'est aussi l'occasion de mettre en place avec ces partenaires des baux glissants ou associatifs avec un stock au 31 décembre 2018 de 122 pour les premiers et de 540 pour les seconds.

La signature par Immobilière 3F du protocole AVDL sur 6 des 7 départements est un atout pour accueillir des publics fragiles accompagnés sur une durée plus ou moins longue. L'actualisation du Protocole AVDL à l'échelle Régionale, attendu début 2020 constituera un levier supplémentaire pour renforcer les partenariats dans l'atteinte de cet objectif. Immobilière 3F assurera auprès de ces équipes toute l'information et l'accompagnement nécessaire pour mettre en œuvre de façon opérationnelle et efficiente avec les services de l'Etat les dispositions prévues à ce protocole.

Au titre des **projets 10 000 logements accompagnés**, Immobilière 3F a permis l'obtention d'un logement à 139 personnes sur les 7 départements franciliens en lien avec 5 associations. Cet engagement est renouvelé au travers du dépôt de 2 dossiers retenus par le Comité de sélection du 4^{ème} appel à projets qui ont pour objectif d'accueillir en bail associatif principalement des publics réfugiés.

La signature récente d'une **convention avec la Fédération Nationale Solidarité Femmes** permettra d'attribuer un logement à des femmes victimes de violences accompagnées par l'association et ayant dû quitter leur domicile en urgence.

4.2.4. Partenariats avec les associations

Les associations avec lesquelles Immobilière 3F est en partenariat relèvent à la fois de structures nationales, régionales ou locales, de taille, de moyens et de spécificités différents.

Le tissu associatif au titre de l'intermédiation locative est très hétérogène selon les départements pouvant conduire à un défaut d'accompagnement pour certains ménages.

La collaboration s'inscrit sous plusieurs formes :

- De façon contractualisée ou non
- De façon régulière ou non
- Soit sur sollicitation d'Immobilière 3F par l'association soit l'inverse
- Dans le cadre de projets globaux ou non
- Dans le cadre de l'accès au logement comme du maintien à domicile

L'accès au logement revêt 3 formes : le bail associatif, le bail glissant ou le bail direct en faveur d'une personne fléchée par l'opérateur principalement sortante d'une structure d'hébergement.

Pour exemple, en 2018 : presque 250 attributions ont été identifiées dont 36 baux associatifs et 15 glissants, les autres étant des baux signés directement avec une personne physique sortant de structure d'hébergement avec la volonté toute particulière de répondre aux demandes formulées par les associations gestionnaires de structures de 3F Résidences, filiale d'Immobilière 3F.

Selon les situations, un accompagnement plus ou moins long peut être mis en place soit par le biais d'outil type AVDL ou ASLL ou plus spécifique s'il s'agit de personnes issues de la rue, de jeunes demandeurs, de personnes souffrant de violences ou de pathologies diverses.

Plusieurs contractualisations peuvent être citées comme :

- Les engagements d'Immobilière 3F dans les appels à projets « 10 000 logements accompagnés » avec Emmaus Solidarité, Fondation de l'Armée du Salut, Espérer 95, AUVM, Cités du Secours Catholique.
- Les engagements pris avec la Fédération Nationale Solidarités Femmes pour reloger dans le patrimoine d'Immobilière 3F des femmes victimes de violence.
- Les engagements pris avec les CLLAJ d'Ile de France pour accueillir des jeunes

Les relations tissées avec les associations au titre du maintien dans les lieux visent principalement à prévenir les expulsions dont l'origine n'est pas nécessairement financière.

Ce type d'accompagnement vise plusieurs publics comme les :

- Personnes âgées
- Personnes en souffrance psychique
- Personnes fortement endettées
- Personnes qui occasionnent des troubles

Plusieurs associations peuvent être citées :

- Les CLIC, Relais APSI, le PRIF ... (personnes âgées)
- Les conseils locaux de santé mentale, Cordia, Epoc, ... (personnes en souffrance psychique)
- Empreintes, Emmaus, Espérer, Lien Yvelinois, Collectif relogement Essonne... (pour difficultés financières et autres)
- FNSF, Léa, Tremplin 94, Un toit pour Elle, Solidarité Femmes, Flora Tristan (femmes victimes de violence)

4.2.5. Conférence Intercommunale du Logement

La société contribuera, en tenant compte de l'occupation de son patrimoine, aux objectifs et aux engagements qui seront définis par les Conférences Intercommunales du Logement et précisés par les Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA). La société modifiera en conséquence, les indicateurs fixés par territoire, pour prendre en compte les objectifs d'accueil des ménages prioritaires retenus par les CIA.

4.3. Les engagements en matière de gestion sociale

Afin de répondre à son engagement dans sa mission d'intérêt général, Immobilière 3F a mis en place des dispositifs complémentaires pour le maintien dans les lieux.

4.3.1. La prévention des impayés et des expulsions

a. Les interventions des chargés d'accompagnement social auprès des familles

Les chargés d'accompagnement social interviennent auprès de familles confrontées à des difficultés financières pour mettre en place des actions de prévention ou de traitement des impayés, en coordination avec les pôles Gestion des agences et les partenaires extérieurs.

Les simples contacts ou les rencontres avec les locataires, la mise en place et le suivi de plans d'apurement, les mises en jeu des garanties FSL, Locapass, les permanences sur sites, les réunions FSL sont autant de dispositifs qui peuvent être activés et d'actions déployées par eux.

Les interventions des chargés d'accompagnement social dans la gestion des difficultés financières et la prévention des expulsions représentent 65 % du total des interventions réalisées en 2018, soit une hausse de 5 points par rapport à 2017 (60 % des interventions).

b. Le suivi des ménages fragiles

Plusieurs actions sont mises en œuvre pour lutter contre les impayés et prévenir l'expulsion avec une attention particulière portant sur les locataires identifiés comme fragiles dès l'entrée dans les lieux :

- La prévention des impayés passe par une nécessaire transversalité entre les différents collaborateurs intervenant dans la chaîne de l'impayé (chargé de pré-contentieux, chargé de recouvrement, chargé d'accompagnement social). Les agences départementales ont mis en place des réunions périodiques assimilées à des « *revues d'impayés* » réunissant les collaborateurs concernés pour une analyse partagée des dossiers et une meilleure coordination des actions mises en œuvre en vue de trouver plus rapidement une solution adaptée et améliorer la situation du locataire.
- Pour certains locataires présentant des fragilités au moment de l'attribution, **des suivis spécifiques** pendant 3 à 6 mois après leur entrée dans le logement ont été mis en place sur certains départements, parfois à la demande de la Commission d'attribution. Un contrôle du compte de ces locataires est effectué, suivi d'une prise de contact dès le premier impayé. Environ 200 suivis relatifs aux attributions ont été réalisés en 2018.
- **Les permanences « Impayés de loyer »** (PIL) constituent un autre dispositif de prévention de la dette locative. Elles sont organisées au cœur même de certaines résidences pour une plus grande proximité avec les locataires avec pour objectif de rencontrer des personnes avec lesquelles les contacts sont perdus ou impossibles et comprendre les difficultés qu'elles rencontrent pour le paiement de leur loyer et activer les dispositifs ad hoc pour prévenir ou endiguer la constitution d'un impayé.

L'objectif est également de mettre en visibilité des locataires les actions qui peuvent leur être proposées en cas de difficultés financières et ainsi de leur en faciliter l'accès.

60 permanences « Impayés de Loyer » (PIL) ont été réalisées pour l'année 2018.

- Les chargés d'accompagnement social, avec les collaborateurs des pôles Gestion en charge du recouvrement, participent à diverses commissions locales qui ont pour objectif de prévenir les situations d'impayés ou leurs dégradations quand elles sont avérées et de favoriser le maintien dans les lieux par **la synergie des différents acteurs intervenant dans la mise en place de la solution**. Il s'agit des Commissions d'Impayés de Loyer en concertation avec les communes et les partenaires locaux (services sociaux, associations d'accompagnement lié au logement, CAF, ...), des commissions FSL ou encore les commissions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX).

4.3.2. L'accompagnement des ménages présentant des troubles de santé mentale

Les problématiques de santé mentale, et les troubles associés de comportement ou de voisinage, nécessitent la mobilisation de partenaires pour apporter des réponses à ces situations, que ce soit au niveau de l'identification des situations, de l'analyse du problème, de l'orientation vers des relais externes adaptés ou de la prise en charge elle-même.

Cet accompagnement s'appuie sur des initiatives locales. L'ensemble des agences départementales participe aux projets locaux visant à rassembler et coordonner les différents partenaires intervenant dans le champ de la santé mentale.

Plus particulièrement, Immobilière 3F a monté **un projet expérimental avec l'association CORDIA**. Pour mieux intervenir auprès des locataires présentant des troubles de santé mentale et compte tenu des limites des compétences des bailleurs pour accompagner des personnes présentant de telles fragilités et de leurs difficultés à accéder au réseau de soins compétent, Immobilière 3F s'est rapproché de l'association CORDIA qui a développé une expertise dans l'accompagnement psycho-médico-social de personnes atteintes d'affections longue durée, désocialisées et présentant des troubles associés :

- CORDIA propose un accompagnement du locataire en difficultés sur une période de 3 à 6 mois par un binôme intervenant à la fois sur les plans psychologique et social dont l'objectif est, à travers une série d'entretiens et l'utilisation d'un outil de hiérarchisation des besoins du locataire, d'établir un diagnostic de la situation permettant d'aboutir à des conseils et préconisations pour améliorer la situation du locataire. Depuis 2016, ce sont 37 ménages qui ont été accompagnés dans le cadre de ce dispositif.
- Immobilière 3F et CORDIA vont à nouveau s'engager ensemble dans un projet nommé « Troubles et Prévention » qui sera déployé au cours du 1er trimestre 2019. Ce projet, qui pourra bénéficier d'un financement au titre du 4ème appel à projets « 10.000 logements accompagnés », prévoit l'accompagnement sur 3 ans de 140 nouveaux ménages sur les départements franciliens en diffus (100 ménages) et sur 2 résidences ciblées à Paris et Clichy (40 ménages).

4.3.3. Les actions en faveur des locataires âgés

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social au 1er janvier 2018 révèle que 21,2% des locataires du parc francilien de 3F sont âgés de 65 ans ou plus et que 8,6% ont atteint les 75 ans ou plus.

Les différentes actions développées pour les locataires âgés se font en concertation avec les acteurs locaux du vieillissement.

Immobilière 3F s'est engagée depuis plusieurs années dans l'accompagnement de ses locataires âgés pour leur permettre de rester dans leur logement le plus longtemps possible et cela dans des conditions optimales de confort et de sécurité.

Ainsi, dans sa charte « **Bien Vieillir chez soi** », 3F souligne sa volonté de proposer une solution de logement adaptée à chaque situation et d'améliorer la qualité de vie à domicile.

Les actions déployées au cours de l'année 2018 pour améliorer le maintien des locataires âgés dans leur logement et répondre à la perte de l'autonomie concernent l'accessibilité et l'adaptation du parc ancien, la construction de résidences neuves adaptées aux seniors, l'accompagnement des seniors aux différentes étapes du parcours résidentiel, la mobilisation des collaborateurs en interne ou encore la mise en place de services dédiés.

- En 2017, les travaux d'adaptation des logements s'élevaient à 2 353 K€ pour 507 logements. En 2018, les travaux d'adaptation des logements ont concerné 442 logements pour une dépense totale de 1 895 K€ soit un coût moyen de 4 288 € par chantier.

Par ailleurs, Immobilière 3F a signé en décembre 2017 **une convention avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse** permettant de financer en partie des travaux d'adaptation de logements dans le cadre d'opérations de réhabilitation collective de son parc locatif ou d'interventions en diffus.

En 2017, cette convention a permis de réaliser des travaux dans 250 logements essentiellement en diffus. Pour l'année 2018, une demande de financement d'un montant de 589 713 € a été sollicitée pour 204 logements faisant l'objet de travaux dans le cadre de réhabilitations uniquement. En contrepartie de ce soutien financier, le bailleur social s'engage à assurer des actions de sensibilisation individuelles ou collectives auprès des locataires âgés sur le bien vieillir chez soi.

- Dans le cadre des obligations relatives aux Conventions d'Utilité Sociale (CUS) d'une part et du Répertoire sur le Parc Locatif Social (RPLS) d'autre part, il a été demandé aux bailleurs sociaux de fournir le nombre de logements accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans leur patrimoine.

Un travail de recensement **des résidences accessibles** a été réalisé par les équipes de proximité en février 2018. Ce travail permet d'affirmer que 44 497 logements sont accessibles à une personne en fauteuil roulant, **soit 33% du patrimoine francilien**. L'identification dans la base locative des logements accessibles doit permettre une meilleure adéquation de l'offre et de la demande pour ce type de logements.

Immobilière 3F, en concertation avec les communes et les collectivités locales, mène des expériences dans le domaine de la construction visant à la fois l'adaptation du logement et son insertion dans un habitat offrant une proximité de services et **un habitat intergénérationnel**. Ces résidences offrent confort et sécurité avec des services adaptés à la personne et permettent de garantir le lien social grâce à des espaces de convivialité. Ces résidences peuvent apporter une réponse aux situations suivantes :

- **ennuis de santé nécessitant des adaptations du logement impossibles à réaliser,**
- **difficultés financières qui pourraient être résorbées par un loyer plus faible,**
- **besoin de services à la personne,**
- **nécessité de rompre l'isolement,**
- **manque de confort, sentiment d'insécurité.**

Depuis 2016, Immobilière 3F a livré 185 logements en Ile de France et 131 sont en cours d'étude ou de construction.

Afin d'**accompagner les seniors tout au long de leur parcours résidentiel**, Immobilière 3F déploie pour cela des actions aux différentes étapes de leur parcours résidentiel, en s'appuyant à la fois sur ses équipes de proximité et sur les acteurs locaux du vieillissement, notamment par :

- **La sensibilisation des gardiens à la relation avec les locataires âgés.** Une journée de sensibilisation / formation a été mise en place à leur attention, en collaboration avec la Direction des Ressources Humaines.
- **L'accompagnement des locataires âgés dans le cadre des réhabilitations** afin de prendre en compte les spécificités des personnes âgées pour rendre les travaux les plus bénéfiques et minimiser les contraintes techniques et de calendrier pouvant mettre en difficultés une personne âgée compte tenu des changements d'habitudes que cela induit.
- **Au-delà de l'accompagnement des locataires pendant les travaux de réhabilitations, les objectifs du projet sont :**
 - faire du repérage de la fragilité et d'identifier les besoins des résidents âgés quant aux situations à risque,
 - informer les locataires et les orienter vers les différents dispositifs de droit commun et organismes divers existants dédiés aux seniors,
 - lutter contre l'isolement et créer du lien social à travers l'offre d'animations collectives,
 - œuvrer pour le bien-vivre ensemble et renforcer la solidarité de voisinage,
 - étayer l'équipe de proximité d'Immobilière 3F en place sur le site.
- **Dans le cadre de la mobilité résidentielle, Immobilière 3F rend prioritaire toute demande de mobilité d'un locataire de 70 et plus.** En 2018, 146 changements de logements prioritaires pour motif d'ennuis de santé ou de handicap ont été réalisés, ce qui représente 11 % des changements de logement prioritaires réalisés et 9% de l'ensemble des changements de logement. Parmi les bénéficiaires d'un changement de logement en 2018, 123 personnes avaient plus de 65 ans.

Dans le cadre de son engagement d'améliorer la qualité de vie à domicile des locataires âgés logés dans son parc, Immobilière 3F a mis en place en 2014 pour ses locataires de 75 ans et plus, **le contrat Coup de pouce Senior**.

Celui-ci permet aux locataires qui en bénéficient d'assurer l'entretien courant de leur logement au titre de leurs obligations locatives, en particulier celles portant sur les équipements de plomberie, les installations électriques, la serrurerie, la quincaillerie, la menuiserie, les équipements de ventilation ou les vide-ordures individuels. Il permet en outre aux bénéficiaires de faire réaliser des travaux de petit bricolage nécessaires à l'aménagement de leur logement comme la pose d'étagères ou le changement d'ampoules par exemple.

5. LA POLITIQUE DE QUALITÉ DE SERVICE

Le présent chapitre répond aux stipulations du décret du 26 juillet 2019 sur le nouvel indicateur G1 concernant le coût de gestion par logement géré. Il décrit l'ambition de qualité de service d'Immobilière 3F.

A isopérimètre des missions actuelles d'Immobilière 3F, la stratégie de la société en matière d'optimisation des coûts de gestion est de contenir ces derniers sur la période de la CUS à une évolution égale à celle retenue par la direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) dans sa « note technique relative aux hypothèses macroéconomiques à retenir dans les simulations d'équilibre des opérations locatives sociales » en date du 17 juillet 2019, soit 2 % par an (cf. annexe 13 ci-jointe - indicateur G1 : « coût de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21, par année », égal à l'indicateur coût de fonctionnement par logement en euro du dossier individuel de situation [DIS], choisi par Immobilière 3F dans le cadre des deux possibilités proposées par la DHUP [l'autre modalité de calcul proposée est basée sur l'indicateur B6LO4 issu de l'application Boléro utilisant la déclaration annuelle des états réglementaires]).

Il est précisé que l'amélioration et le développement de la qualité de service, notamment en termes de maintenance du patrimoine, de tranquillité et de sécurité sur les résidences, ou d'actions sociales, pourraient avoir un impact significatif en termes d'augmentation du coût de gestion non pris en compte dans l'estimation présente du coût de gestion sur la période de la CUS, estimation qui doit donc être considérée comme une tendance, d'autant plus sur une période d'une telle durée (6 ans).

De même, certains événements importants pouvant se produire sur la période de la CUS, comme d'éventuelles reprises de patrimoine, pourraient également avoir une incidence non prévisible sur le coût de gestion, et cela sans préjuger enfin de missions complémentaires comme la reprise en gestion du patrimoine vendu à l'ONV, ou, dans un cadre plus global, d'obligations nouvelles par exemple au titre de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), en particulier du fait de la lutte contre le réchauffement climatique.

Cela étant, Immobilière 3F a également comme volonté de développer des actions pour maîtriser ses coûts de gestion, voire les réduire, en s'appuyant sur l'optimisation de ses processus de construction et de gestion notamment dans le cadre de sa transformation numérique, ligne de force de son projet d'entreprise 2019-2021 : numérisation du patrimoine, développement du BIM et des objets connectés, dématérialisation de process (bons de commandes, factures, etc.), amélioration et développement de plateformes de services (plateforme de contact avec le service clientèle, plateforme extranet locataire, plateforme technique 3F-Intent, plateforme d'échanges de logements, etc.), ...

5.1. La certification ISO 9001 et les engagements qualité

Immobilière 3F est certifiée ISO 9001 version 2015 pour ses activités de :

- o Maîtrise d'ouvrage et d'acquisition-amélioration,
- o Gestion locative, d'entretien et de réhabilitation,
- o Vente,
- o Renouvellement urbain.

L'AFNOR a prononcé le renouvellement de la certification pour la période 2018-2020, reconnaissant ainsi que le système de management de la qualité de la société est conforme aux exigences du référentiel ISO 9001 version 2015.

Concrètement, la norme ISO 9001 se décline dans quatre domaines :

- **Pilotage :**

Immobilière 3F a décrit les grandes orientations de ses activités dans son Projet d'Entreprise Imagine 2021 et en parallèle s'est doté d'objectifs qualitatifs et quantitatifs au travers de chartes (charte d'attribution, charte handicap...) ou d'engagements qualité à destination des locataires.

- **Maîtrise :**

Un référentiel des procédures qui comprend toutes les consignes et instructions nécessaires aux collaborateurs pour délivrer le niveau de qualité requis. Il fait l'objet de mises à jour hebdomadaires pour tenir compte des évolutions des métiers. Pour les équipes de proximité, il se décline sous la forme de fiches indispensables mieux adaptés à leurs besoins.

- **Contrôle :**

Immobilière 3F a développé un dispositif de suivi et de contrôle autour des axes suivants :

- des tableaux de bord par activités ;
- un programme d'audit établi et réalisé chaque année sur tous les sujets sensibles de la relation bailleur/locataire ;
- un dispositif d'enquêtes de satisfaction auprès des clients ;
- une évaluation des fournisseurs.

Sur la base de ce suivi et de ces résultats, le Comité Exécutif d'Immobilière 3F définit les actions d'amélioration à mettre en œuvre.

- **Amélioration :**

Un réseau de référents qualité garantit, en lien avec le service qualité, la mise à jour de l'ensemble des méthodes de travail. En parallèle, le dispositif des fiches progrès permet à chacun des collaborateurs de faire remonter les dysfonctionnements ou les bonnes pratiques.

5.2. La Charte d'Engagements

Pour aller au-delà de la certification ISO 9001 et afin de garantir une qualité des produits (logement, résidence, équipements) et des prestations (réponses aux demandes, suivi des contrats) destinés aux locataires, Immobilière 3F a élaboré une charte qui comprend cinq grands engagements qualité :

- **L'accueil des nouveaux locataires :**

- Garantir à tout nouveau locataire un logement répondant à des standards de qualité tant au niveau de la propreté du logement que du bon fonctionnement des équipements.
- Informer et accompagner les nouveaux locataires.

Le taux de satisfaction global des prestations d'Immobilière 3F est de 92% pour les nouveaux locataires **entrés dans un logement en 2018.**

- **L'amélioration et l'entretien du cadre de vie :**

- Garantir un environnement (abords et parties communes) de qualité. En 2018, le taux de satisfaction relatif à la propreté des parties communes est stable à 84% (nouveaux entrants).
- Garantir le bon fonctionnement des ascenseurs. En 2018, les engagements relatifs à la remise en service sous 72h a été atteint dans 97% des cas (nouveaux entrants).

- **La gestion des demandes des clients :**

- Favoriser la réactivité par la mise à disposition d'un centre d'appel. En 2018, le taux de qualité de service est de 86% (nouveaux entrants).
- Garantir des délais de réponse aux courriers de réclamations, sous 10 jours. En 2018, cet indicateur s'élève à 62%, en progression de 3 points par rapport à 2017 (nouveaux entrants).

- **La participation des habitants :**

- Mettre en place un dispositif d'écoute permettant aux clients de s'exprimer avec notamment des enquêtes de satisfaction ou la constitution d'un Panel locataires.
- Organiser des réunions de concertation, afin d'échanger sur des thématiques spécifiques.

- **Le départ des locataires**

- Garantir le départ dans les meilleures conditions par un accompagnement du locataire sortant (proposition d'une visite conseil deux semaines avant le départ) et un envoi de la liquidation définitive dans les 60 jours. En 2018, l'engagement est respecté dans 87% des cas.

5.3. Plans d'actions qualité de service

Les axes directeurs du plan d'actions de la DGP portent sur :

- La tranquillité – sécurité – incivilités ;
- La relation clients ;
- Le processus du traitement et du suivi des interventions techniques ;
- Le maintien des budgets de travaux pour la maintenance en continue du patrimoine ;
- Le management et les ressources humaines ;
- Les points de contact des locataires avec Immobilière 3F.

Le développement des solutions numériques, inscrit dans notre projet d'entreprise, sera un des leviers pour l'amélioration de la qualité de service afin d'améliorer l'information, la réactivité de notre organisation dans la gestion du patrimoine.

5.3.1. La tranquillité – sécurité - Incivilités

Sécurisation du patrimoine :

- Poursuivre le déploiement de la vidéosurveillance dans les parkings et les parties communes,
- Renforcer le partenariat avec les forces de l'ordre, notamment à l'échelle du Préfet,
- Généraliser l'installation des contrôles d'accès des immeubles avec « intratone » dans le cadre des réhabilitations et déployer le contrôle d'accès « intratone » des parkings.

Accompagnement à la tranquillité et au respect du cadre de vie des résidences :

Poursuivre et développer les partenariats de :

- Médiation pour traiter les troubles de voisinage non résolus par l'application des procédures internes,
- Accompagnement des habitants dans le cadre du bien vivre ensemble (appropriation des espaces et des usages sur la résidence),
- Développement de nouveaux services pour aider les habitants dans leurs démarches administratives : Points de Services aux Particuliers, Maison de Service aux Publics, Conclergerie de proximité,...
- Développement économique au travers des Ateliers et Chantiers d'Insertion pour rénover les espaces communs,
- Lancer la mise en œuvre d'un plan d'actions pour lutter contre les incivilités et les dégradations, notamment l'étendue de projets de résidence s'inspirant des Projets de Gestion Sites déjà déployés sur certains territoires post ANRU,
- Revoir avec la DGRDI le cahier des charges de l'entretien des espaces extérieurs dans le cadre de la remise en concurrence en 2018 du contrat afin d'améliorer la qualité des prestations tout en maîtrisant les charges.

5.3.2. La relation clients

L'adaptation de l'organisation de proximité aux territoires :

- Réflexion et mise en œuvre de la réorganisation des agences départementales pour s'adapter aux nouveaux territoires (pilote : Agence du 93) permettant :
 - Le développement du patrimoine (construction, absorption)
 - Le renforcement de la proximité (processus de contrôle, réactivité)
- Adaptation de la structure de gardiennage en fonction de la taille des résidences pour tenir compte de l'effet de volume du nombre d'interventions et de prestations à contrôler

La gestion de proximité :

- Requalification des espaces d'accueil des gardiens afin de mieux identifier nos personnels de proximité

Evolution de l'extranet clients :

- Elargir l'accès aux documents administratifs (gain de temps)
- Permettre le suivi du traitement des interventions techniques
- Développer de nouveaux services à destination des résidents tels que l'information sur l'activité de la résidence, création de communautés au sein des résidences,...

Evolution du Service clientèle :

- Etude de faisabilité pour l'intégration de nouvelles solutions numériques afin d'optimiser le traitement des appels

Concertation avec les associations de locataires :

- Poursuivre les réunions thématiques Qualité de Service et Atelier politique technique avec les représentants des locataires (rédaction du Qui fait quoi ?, proposition de nouveaux services,...)
- Optimisation du processus de concertation locative dans les projets de réhabilitation et résidentialisation : recueil des besoins, information/communication, concertation (ateliers thématiques)

5.3.3. Le processus du traitement / suivi des demandes d'interventions et contrôle des prestations

Traitement des demandes ou réclamations :

- Numérisation du suivi des demandes d'interventions à travers la plateforme numérique : accès direct au portail des fournisseurs (1^{er} déploiement au multitechnique et chauffage individuel)
- Développement des objets connectés pour optimiser la demande d'intervention et anticiper les pannes (phase expérimentale)
- Revoir le processus de traitement du suivi des demandes d'intervention
- Optimiser le traitement des courriers de réclamation et des affaires ULIS-GRC à partir de l'outil de suivi développé fin 2017 et déployé dans les agences : 90% de taux de réponse aux courriers sous 10 jours pour les courriers d'attente pour les traitements complexes et à 90% le taux de réponse « définitive » sous 20 jours

Amélioration du suivi des fournisseurs :

- Développer le management des contrats au niveau des agences et du siège : comités mensuels, comité stratégique, suivi des plans de progrès, application des pénalités
- Développement d'enquête flash post-interventions via le site Extranet clients et plateforme SMS

5.3.4. Le maintien des budgets de travaux pour la maintenance en continu du patrimoine et l'amélioration des bâtiments

- Relancer les campagnes de remise en peinture et remplacement des sols dans les parties communes des résidences en fonction des résultats de l'enquête de satisfaction.
- Mise en place de campagnes de remplacement de ballons ECS (travaux pris en charge par la DT IdF).
- Réalisation des opérations de traitement du risque légionnelle et diminution de la récurrence des cas d'interdiction de douches.

5.3.5. Le management et les ressources humaines.

Accompagnement des collaborateurs :

- Développer les sessions d'information et de formation en situation à l'ensemble du personnel pour les sensibiliser à la relation clients et à la mise en œuvre des pratiques.

Equiper les équipes de proximité en matériel mobile

- Poursuivre le déploiement des tablettes à l'ensemble des gardiens
- Identifier et développer les solutions applicatives sur les tablettes comme la surveillance du patrimoine ou le traitement des demandes d'intervention permettant d'optimiser leur traitement et suivi

5.4. La concertation locative

Le nouveau Plan de Concertation Locative 2019-2022 a été présenté aux associations des représentants des locataires le 11 mars 2019. Le PCL définit les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers du patrimoine du bailleur.

Le PCL a été conclu pour une durée de quatre ans à compter du 1er janvier 2019.

Les conseils de concertation locative ont pour objectif de favoriser les relations locatives en instaurant un débat sur les sujets intéressant la vie des résidences, les conditions d'habitat et le cadre de vie à l'exception de ce qui relève de la compétence du Conseil d'Administration.

Dans le cadre du Plan de concertation locative, les échanges avec les représentants des locataires sont réguliers soit au travers des conseils de concertation locatif régionaux et départementaux, mais également lors de réunions qualité de service au cours desquels les sujets relatifs à la relation locataires-bailleurs sont traités (travaux dans le logement, refonte de l'avis d'échéance, enquêtes qualité spécifiques à des contrats à la demande des représentants des locataires...).

Le CRCL se réunit au moins 3 fois par an (Mars, Juin, Novembre) les CDCL se réunissent également au moins 3 fois par an, dont une séance consacrée aux réhabilitations.

Des réunions exceptionnelles du CRCL ou des CDCL peuvent se tenir si le sujet le nécessite, à la demande du bailleur, d'une association ou d'un administrateur.

Le CRCL a pour objet de traiter les points généraux de la politique du bailleur, tel que, notamment :

- Avancement régularisation des charges année n-1 ;
- Présentation des nouveaux contrats ;
- Plan stratégique des ventes ;
- Politique travaux ;
- Actualités affairant au logement social (ex : RLS, application SLS, ...)
- Bilan énergétique (résidences E, F, G) ;
- Convention d'Utilité Sociale (CUS) ;
- Bilan sur les réclamations ;
- Implantation et extension des antennes d'émission radioélectrique.

Le conseil régional de concertation locative s'est réuni exceptionnellement une fois en 2018 (élection des locataires en décembre) et a notamment abordé des points relatifs aux charges récupérables, aux économies d'énergie, à l'accompagnement des locataires en difficultés, la position de 3F par rapport à la loi ELAN et un point d'information sur la mise en œuvre de la RLS.

Dans le cadre des réunions qualité de service, des groupes de travail thématiques se sont réunis 4 fois en 2018 (janvier, avril, juin, septembre) sur les thématiques suivantes :

- l'interphonie via GSM (dysfonctionnements, pistes d'amélioration, enquête),
- la légionnelle (sites contaminés, examen des mesures techniques préventives et correctives),
- les punaises de lit,
- les modifications apportées à la plaquette « *Qui fait Quoi* »,
- la prise en charge par Immobilière 3F de travaux d'embellissement sur la base de propositions des représentants locataires,
- la mise en place de contrats avec des régies de quartier ou de territoire pour permettre aux locataires de réaliser des travaux d'embellissement dans leur logement à moindre coût,
- le dysfonctionnement des portes de parking.

Les conseils départementaux se sont réunis au niveau de chaque agence francilienne à différentes fréquences et ont abordé plus particulièrement les points relatifs aux opérations en cours sur leurs territoires (réhabilitations, démolitions, etc.).

6. INDICATEURS ET ENGAGEMENTS D'IMMOBILIERE 3F

Les engagements d'Immobilier 3F au titre de la convention d'utilité sociale sont donnés en annexes et également fournis sous format numérique en accord avec les services de l'Etat.

Il est précisé que les engagements et objectifs qualitatifs et quantitatifs de la présente convention s'inscrivent dans un contexte réglementaire, socio-économique et financier connu au moment de leur élaboration et intègrent des hypothèses de risque raisonnable à leur réalisation. Cela étant, leur atteinte reste dépendante de facteurs extérieurs à Immobilier 3F, et notamment des politiques nationales et locales concernant le logement social :

- nombre d'agréments et financements suffisants de la part de l'Etat et des partenaires pour assurer un équilibre des opérations conformes aux capacités financières d'Immobilier 3F ;
- maintien sur la durée de la CUS du modèle économique du logement social ;
- capacité d'Immobilier 3F à vendre une partie de son patrimoine en fonction des contraintes locales (avis positif des communes) ou de marché (solvabilité des ménages, volonté d'acquérir les logements proposés à la vente) ;
- politiques foncières locales et nationales permettant d'acquérir des terrains ou des droits à construire à des conditions financières compatibles avec le logement social ;
- stabilité des normes réglementaires en matière de construction neuve ;
- pérennité des dispositifs de financement et fiscaux existants (ou améliorations positives de ces dispositifs) ;
- capacité et volonté de l'Etat, des collectivités territoriales et des autres réservataires à proposer pour attribution d'un logement les ménages prioritaires et les ménages relevant du 1^{er} quartile.

L'évolution de ces dernières, pouvant impacter les résultats escomptés indépendamment de la responsabilité d'Immobilier 3F, devront être prises en compte dans l'évaluation qui sera faite de la présente convention.

Précisions apportées à la suite des diverses demandes et exigences de la DRIHL en janvier 2020 concernant les indicateurs de politique sociale PS-1, PS-2 et PS-3 :

Pour atteindre les objectifs concernés, en sus des éléments indiqués pages 62 et 63, et ceux précisés sur la grille de l'indicateur PS-3, les facteurs suivants (liste non exhaustive) devraient être réunis dans le cadre de toute évaluation effectuée sur les trois indicateurs PS-1, PS-2 et PS-3 :

- la capacité et la volonté des territoires à accueillir les ménages prioritaires et les ménages relevant du premier quartile. Les objectifs d'attribution devront donc être partagés avec les collectivités.
- Les conditions d'accueil des ménages en besoin d'insertion sociale (services publics, transports, accompagnement social..).
- Les capacités d'accueil du parc social pour ces ménages. Les taux de réservation du patrimoine sont à prendre en compte et donc le partage des objectifs avec tous les réservataires, ainsi que le taux de réservation des résidences hors quartiers prioritaires afin d'identifier les marges de manœuvre pour loger les ménages du premier quartile.
- L'équilibre social des résidences situées hors QPV et en quartier de veille ou proches des quartiers prioritaires.
- Le renforcement de l'attractivité des quartiers prioritaires pour les ménages moins modestes, afin de permettre un équilibre au sein des résidences situées dans ces secteurs,
- Le maintien de la solvabilité des ménages les plus modestes. Pour ne pas les mettre en difficulté, les attributions à ces ménages, en dehors des QPV, dépendront aussi de la solvabilisation par l'APL et d'un taux d'effort acceptable.
- Le développement d'un parc social très abordable en dehors des quartiers prioritaires, avec une surface adaptée et optimisée en termes de loyer. Cela suppose la mise en œuvre dans les PLH de mesures locales volontaristes en matière d'aide au développement du parc à très bas loyer (action sur le foncier, subventions, ...) ainsi qu'un soutien pérenne de l'Etat.
- Enfin le choix individuel des ménages déterminera l'atteinte des objectifs dans leur accord ou leur refus des propositions de logement qui leur seront faites.

ANNEXES

Annexe 1 : PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

Annexe 2 : PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année.

Annexe 3 : PP-2 Complémentaire. Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements.

Annexe 4 : PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année.

Annexe 5 : PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Annexe 6 : PP-4 Complémentaire : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré.

Annexe 7 : PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.

Annexe 8 : PP-5 Complémentaire. Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme : nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.

Annexe 9 : PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtième-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

Annexe 10 : PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Annexe 11 : PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Annexe 12 : SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Annexe 13 : G1. Coût de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21, par année. La définition de cet indicateur est celle de l'indicateur coût de fonctionnement en euro par logement du DIS.

Annexe 14 : PP-ACC-1 : Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

Annexe 15 : PS-ACC-1 : Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

Annexe 16 : Etat initial du parc Immobilière 3F

Annexe 17 : plan de ventes par programme et par logement

Annexe 18 : Charte de ventes Immobilière 3F

ANNEXE 1

Nom de l'établissement	IFP	
Statut	Dép. siège social	
N° SIREN	Nombre de LLS	

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Zone-ensemble (ensemble du département ou EPCI relevant par le prêt)	Quartiers et financements	Référence indicateur PP-1 pour la période de N-3 à N-1	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De l'exercice N à l'exercice N+2	De l'exercice N+3 à N+6
75-Paris	Ensemble du département	PLAI	38	114	124
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	55	171	186
		PLS	92	285	311
		% hors QPV	57%	84%	85%
% hors RU	100%	100%	100%		
92-Hauts-de-Seine	Ensemble du département	PLAI	124	531	580
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	165	682	746
		PLS	79	304	331
		% hors QPV	100%	97%	100%
% hors RU	100%	100%	100%		
93-Seine-Saint-Denis	Ensemble du département	PLAI	143	427	466
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	234	683	746
		PLS	197	598	652
		% hors QPV	92%	70%	72%
% hors RU	100%	80%	80%		
94-Val-de-Marne	Ensemble du département	PLAI	136	484	528
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	324	615	704
		PLS	128	484	528
		% hors QPV	91%	92%	95%
% hors RU	85%	92%	95%		
78-Yvelines	Ensemble du département	PLAI	219	370	404
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	238	493	538
		PLS	134	370	404
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	90%	95%		
78-Yvelines	CA de Cergy-Pointoise	PLAI	0	0	0
		dont PLAI adaptés	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	%	%	%
		% hors QPV	%	%	%
% hors RU	%	%	%		
78-Yvelines	CA de Saint-Quentin-en-Yvelines	PLAI	6	24	31
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	9	39	108
		PLS	3	24	31
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	100%	100%		
78-Yvelines	CA Rambouillet Terribles	PLAI	5	37	40
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	30	43	54
		PLS	3	37	40
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	100%	100%		
78-Yvelines	CA Saint-Germain Boucles de Seine	PLAI	26	93	101
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	39	125	135
		PLS	20	93	101
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	89%	89%		
78-Yvelines	CA Versailles Grand Parc (C.A.V.G.P.)	PLAI	132	74	83
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	31	93	108
		PLS	94	74	83
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	100%	100%		
78-Yvelines	CU Grand Parc Seine et Oise	PLAI	25	24	31
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	91	99	108
		PLS	49	24	31
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	85%	85%		
91-Essonne	Ensemble du département	PLAI	108	569	621
		dont PLAI adaptés			
		PLUS	189	759	829
		PLS	81	569	621
		% hors QPV	100%	100%	100%
% hors RU	100%	94%	94%		

91-Estence	CA Cœur d'Estence	PLAI dote PLAI adapté	38	102	112
		PLUS	71	107	149
		PLS	42	102	112
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	24	131	143
91-Estence	CA Commercial Peab- Society	dote PLAI adapté			
		PLUS	38	175	191
		PLS	15	131	143
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	0	48	43
91-Estence	CA Europe Sud Estence	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	51	58
		PLS	0	40	43
		% hors GPV	%	100%	100%
		% hors RU	%	100%	100%
		PLAI	21	242	255
91-Estence	CA Grand Pays Sud Seine Estence Bréant	dote PLAI adapté			
		PLUS	39	180	207
		PLS	29	242	255
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	0	57	62
91-Estence	CA Val d'Yonne Val de Seine	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	16	18
		PLS	0	27	32
		% hors GPV	%	100%	100%
		% hors RU	%	100%	100%
		PLAI	17	15	20
91-Estence	T10 - Grand-City Seine Bière	dote PLAI adapté			
		PLUS	27	114	124
		PLS	33	15	15
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	25	205	211
95-Vol-d'Or	Ensemble du département	dote PLAI adapté			
		PLUS	15	180	194
		PLS	27	205	211
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	25	15	20
95-Vol-d'Or	CA du Cœur-Pyrénées	dote PLAI adapté			
		PLUS	35	114	124
		PLS	27	15	15
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	0	15	18
95-Vol-d'Or	CA Paire Val de Seine	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	114	124
		PLS	0	15	15
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	0	28	31
95-Vol-d'Or	CA Remy Pays de France	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	38	41
		PLS	0	28	31
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	0	0	0
95-Vol-d'Or	CA Saint-Germain Boucles de Seine	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	0	0
		PLS	%	%	%
		% hors GPV	%	%	%
		% hors RU	%	%	%
		PLAI	0	15	18
95-Vol-d'Or	CA Val Paire	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	114	124
		PLS	0	15	15
		% hors GPV	100%	100%	100%
		% hors RU	100%	100%	100%
		PLAI	0	0	0
95-Vol-d'Or	CC du Haut Val d'Oise	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	0	0
		PLS	%	%	%
		% hors GPV	%	%	%
		% hors RU	%	%	%
		PLAI	0	0	0
95-Vol-d'Or	T5 - Brode Nord de Seine	dote PLAI adapté			
		PLUS	0	0	0
		PLS	%	%	%
		% hors GPV	%	%	%
		% hors RU	%	%	%

ANNEXE 2

Nom de l'organisme	OP
Statut	Dép. siège social
N° SIREN	Nombre de L.L.S

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année :

Noms et codes de Département (format : XX - Région)	Sous-ensemble (ensemble du département ou SAG relatif au lot)	Ménages		Engagements annuels, en nombre					
		Logements F, G sans le soutien de l'organisme ou 51 logements de l'annexe N-1	Logements F, G situés et joints A, E, G, D ou E, sans de l'annexe N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
75- Paris	Ensemble du département	1 206	0	0	73	224	0	0	213
92- Hauts-de-Seine	Ensemble du département	877	0	0	8	15	0	0	0
93- Seine-Saint-Denis	Ensemble du département	290	0	24	8	0	0	0	2
94- Val-de-Marne	Ensemble du département	420	62	16	8	0	0	0	141
78- Yvelines	Ensemble du département	1 085	0	61	33	45	0	0	0
91- Essonne	Ensemble du département	610	201	77	0	0	0	0	76
95- Val-d'Oise	Ensemble du département	590	0	11	134	0	0	0	0

ANNEXE 3

Nom de l'établissement	DP
Statut	ONG, ONGE, SOCIÉTÉ
N° SIRET	Numéro de LLB

Données chiffrées territoriales en accompagnement de l'indicateur PP-2, partant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements								Année N-1						Année N+1							
Nombres actuels de logements (Colonnes : 00 - 0000000)	Références : Nombres de logements ayant été rénovés et pour lesquels un minimum de deux étiquettes énergétiques a été mis à jour suite à la rénovation	Prévisions en nombre, cumulés à 3 ans						Répartition de la totalité de parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année N-1						Prévisions de la totalité de parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année N+1							
		Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L		
75-Park	468	380	388	402	0	86	188	21	344	4 471	4 528	2 408	304	321	31	578	6 048	4 620	1 807	428	288
82-Haut-de-Seine	87	270	571	525	61	0	141	27	771	4 570	6 812	3 680	400	37	27	1 878	6 269	5 445	2 548	581	77
83-Saint-Denis	842	817	380	187	318	81	18	84	2 888	7 420	6 857	4 581	136	103	94	3 448	8 758	9 987	4 804	112	161
94-Val-de-Marne	230	350	368	521	412	51	455	100	1 835	5 181	6 118	3 721	344	31	300	2 062	7 158	6 321	1 985	218	28
78-Yvelines	205	380	396	707	348	171	100	89	1 295	2 445	7 331	3 241	1 021	11	99	1 114	1 221	6 846	2 628	479	54
91-Essonne	171	418	387	0	117	120	81	498	2 389	3 482	6 818	2 871	491	148	698	2 159	7 080	9 820	2 228	481	140
95-Val-d'Aisne	129	308	1 348	21	677	84	284	244	1 217	7 488	4 692	1 421	301	31	183	1 481	9 595	3 899	618	128	33

ANNEXE 4

Nom de l'organisme	DP
Statut	Dép. siège social
N° SIREN	Nombre de LLS

PP-3. Nombre de logements éligibles, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, par an de la par le parc total de logements, par année.

Nom et code du département (format : XX - XXXXXX)	Nom et code de la commune du département ou EPCI (format : XX - XXXXXX)	Références		Engagements annuels, en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Logements éligibles au 31 décembre de l'année N-1	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
75-Paris	Ensemble du département	33 214		327	456	717	58	0	0
89-Naut-de-Seine	Ensemble du département	26 770		272	971	575	61	23	256
93-Seine-Saint-Denis	Ensemble du département	22 390		1 184	790	287	471	0	58
94-Val-de-Marne	Ensemble du département	21 720		358	669	623	610	365	0
78-Yvelines	Ensemble du département	15 829		981	415	707	288	0	129
91-Zeune	Ensemble du département	22 638		887	287	0	187	414	0
95-Val-d'Oise	Ensemble du département	15 914		689	1 553	904	784	84	289

ANNEXE 5

Nom de l'organisme	I3F		
Statut		Dép. siège social	
N° SIREN		Nombre de LLS	

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Numéro et nom du département (Format : XX - XXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenus par le préfet)	Références		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumul	
		Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année N-1, parmi le parc total		De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
75- Paris	Ensemble du département	0	0%	0%	0%
92- Hauts-de-Seine	Ensemble du département	543	2%	2%	4%
93- Seine-Saint-Denis	Ensemble du département	602	3%	1%	2%
94- Val-de-Marne	Ensemble du département	475	2%	1%	3%
78- Yvelines	Ensemble du département	265	3%	2%	4%
91- Essonne	Ensemble du département	854	4%	2%	4%
95- Val-d'Oise	Ensemble du département	603	4%	1%	3%

ANNEXE 1

Nom de l'organisme	DF
Statut	Dép. siège social
N° SIREN	Nombre de U.S.

PP-5: Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parisi le nombre total des attributions, par année.

N° de l'organisme de logement social Département Formet: 00 - 999999	Sous-ensembles Intensité de département du EPIC (voir par le 00001)	Total N° de mutations de locataires déjà logés vers le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, parisi le nombre total des attributions		Engagements annuels en %					
				Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
70-Paris	Ensemble de départements	137	25,6%	25,6%	26,0%	26,5%	26,8%	27,0%	27,5%
82-Nord-de-France	Ensemble de départements	306	31,4%	31,4%	31,0%	31,5%	31,5%	31,8%	32,0%
88-Saône-et-Loire	Ensemble de départements	406	23,6%	23,6%	24,0%	24,5%	24,8%	25,0%	25,0%
94-Val-de-Marne	Ensemble de départements	492	26,6%	26,6%	26,5%	26,8%	27,0%	27,5%	
79-Nièvre	Ensemble de départements	441	52%	52,0%	51,5%	51,8%	52,0%	52,5%	53,0%
30-Gard	Ensemble de départements	352	27%	27,6%	28,0%	28,5%	28,8%	29,0%	29,5%
89-Val-d'Aube	Ensemble de départements	404	52%	52%	51,5%	52%	51,5%	51%	50,5%

ANNEXE 8

Nom de l'organisme.	13F		
Statut	Dép. siège social		
N° SIREN	Nombre de LLS		

A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.						
A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
Prévision du nombre de mutations internes	1 570	1 600	1 620	1 650	1 670	1 700

Nom de l'organisme	IMMOBILIERE 3F		% d'attributions à des ménages DALO : indicateur facultatif retenu en IDF
Statut	Dép. siège social		
N° SIREN	Nombre de LLS		

PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en agence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Numéro du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)	Zone	2018 2019	2019 %	Engagements annuels, en %					
					N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
75	Ensemble du département	% total	160	21	18%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	128	17	21%	33%	33%	33%	33%	33%
92	Ensemble du département	% total	164	17	23%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	156	16	23%	33%	33%	33%	33%	33%
92	T2 - Vallée Sud Grand Paris	% total	25	15	29%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	25	15	29%	33%	33%	33%	33%	33%
92	T3 - Grand Paris Seine Ouest	% total	42	18	23%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	42	18	23%	33%	33%	33%	33%	33%
92	T4 - Paris Ouest la Défense	% total	46	17	18%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	46	17	18%	33%	33%	33%	33%	33%
92	T5 - Boucle Nord de Seine	% total	52	18	25%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	46	15	25%	33%	33%	33%	33%	33%
93	Ensemble du département	% total	378	21	19%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	348	14	19%	33%	33%	33%	33%	33%
93	T6 - Aisne Communale	% total	89	25	21%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	55	16	18%	33%	33%	33%	33%	33%
93	T7 - Paris Terres d'Evry	% total	84	19	19%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	48	11	20%	33%	33%	33%	33%	33%
93	T8 - Est Ensemble	% total	126	21	21%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	88	15	18%	33%	33%	33%	33%	33%
93	T9 - Grand Paris - Grand Est	% total	79	18	19%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	59	13	15%	33%	33%	33%	33%	33%
94	Ensemble du département	% total	257	15	17%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	209	12	17%	33%	33%	33%	33%	33%
94	T10 - Paris-Est-Marne et Bois	% total	91	16	17%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	80	14	18%	33%	33%	33%	33%	33%
94	T11 - Grand Paris Sud Est Avenir	% total	50	14	19%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	30	12	20%	33%	33%	33%	33%	33%
94	T12 - Grand-Orly Seine Bièvre	% total	116	14	15%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	90	11	16%	33%	33%	33%	33%	33%
78	Ensemble du département	% total	118	9	10%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	112	8	11%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CA de Saint-Quentin-en-Yvelines	% total	31	12	12%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	29	11	12%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CA Rambouillet Territoriales	% total	1	9	10%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	1	9	10%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CA Saint-Germain-Boucles de Seine	% total	27	10	10%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	27	10	10%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CA Versailles Grand Parc (C.A.V.G.P.)	% total	26	9	10%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	26	9	10%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CU Grand Paris Seine et Oise	% total	30	6	8%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	20	6	8%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CC de la Haute Vallée de Chevreuse	% total	2	10	10%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	2	10	10%	33%	33%	33%	33%	33%
78	CC Gally Mauldre	% total	1	4	4%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	1	4	4%	33%	33%	33%	33%	33%
91	Ensemble du département	% total	290	11	11%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	148	7	11%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CA Coeur d'Essonne	% total	42	10	10%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	33	8	10%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CA Étampes Sud-Essonne	% total	5	8	8%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	1	2	10%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sévrot	% total	51	9	9%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	29	5	9%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CA Val d'Yonne Val de Seine	% total	14	9	9%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	6	4	9%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CA Versailles Grand Parc (C.A.V.G.P.)	% total	2	67	25%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	2	67	25%	33%	33%	33%	33%	33%
91	T12 - Grand-Orly Seine Bièvre	% total	55	19	19%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	28	9	19%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CA Communauté Paris Saclay	% total	57	12	12%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	47	10	12%	33%	33%	33%	33%	33%
91	CC du Val d'Essonne	% total	1	7	7%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	1	7	7%	33%	33%	33%	33%	33%
91	BONDOLVILLE	% total	2	5	5%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	1	5	5%	33%	33%	33%	33%	33%
95	Ensemble du département	% total	172	13	14%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	105	8	14%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CA de Cergy-Pontoise	% total	23	12	12%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	23	11	12%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CA Plaine de France	% total	33	12	12%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	24	8	12%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CA Roby-Pays de France	% total	66	16	16%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	21	5	17%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CA Val Parisien	% total	36	14	14%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	26	10	14%	33%	33%	33%	33%	33%
95	T5 - Boucle Nord de Seine	% total	8	20	20%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	4	13	17%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CC Carnelle Le Pays de France	% total	1	9	9%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	1	9	9%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CC Vallée de l'Oise et des 3 Forêts	% total	6	12	12%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	6	12	12%	33%	33%	33%	33%	33%
95	CC Vexin Centre	% total	2	40	25%	33%	33%	33%	33%	33%
		% hors QPV	2	40	25%	33%	33%	33%	33%	33%

Réserves :

Conformément à l'exigence de la DRHL, Immobilière 3F a modifié en janvier 2020 l'objectif de l'indicateur P53 pour l'ensemble des segments de sa CUS. Cet objectif a été porté à la demande de la DRHL à 38% dès 2020 comme une valeur à atteindre, alors que la proposition initiale d'Immobilière 3F visait à poursuivre l'effort d'accueil des ménages DALO à un rythme soutenu pour atteindre 30% à l'échéance 2025. Compte-tenu de la situation réelle de départ, cet objectif sera difficilement atteignable aux échéances demandées, sauf éventuellement sur certains territoires. Dans ce contexte, l'évaluation des résultats devra tenir compte des observations et réserves suivantes, en complément de celles précédemment formulées :

- **Les contraintes et conditions liées à la réservation et à l'occupation sociale de son parc :**

* Impact des attributions réalisées au titre des logements réservés aux entreprises ou ministères qui représenteront 3 307 logements du parc de la société;

* engagements pris avec les territoires partenaires des opérations de rénovation urbaine sur le rélogement prioritaire des ménages concernés par les démolitions;

* Impact du taux élevé de mutation interne d'Immobilière 3F (plus de 15%) et de 30% environ sur les mutations PLM.

- **La nécessaire mobilisation en continu et en progression, de tous les réservataires à hauteur des objectifs qui leurs seront fixés.**

- **Les évolutions en application de la loi Elan :**

* orientations et objectifs fixés par les CL au titre des Conventions Intercommunales d'Attributions (CIA) en cours d'élaboration sur les territoires frontalières;

* périmètre de calcul des futurs engagements en flux.

- **La prise en compte des attributions réalisées en faveur des ménages sortants d'hébergement, n'ayant pas, vécus leur parcours, finalisé leurs démarches de reconnaissance DALO, bien que réunissant les critères.**

ANNEXE 12

Nom de l'organisme	DP
Statut	Dép. siège social
N° SIREN	Nombre de LLS

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Numéro et nom du département (Format : XX-XXXXXX)	Sous-ensemble (Assemblée du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année N-1		Engagements annuels, en %					
				Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
75-Paris	Ensemble du département	4 278	33%	33%	33%	34%	34%	35%	35%
92-Haut-de-Seine	Ensemble du département	7 828	47%	47%	48%	49%	50%	51%	52%
93-Seine-Saint-Denis	Ensemble du département	10 521	40%	40%	47%	48%	49%	50%	51%
94-Île-de-France	Ensemble du département	7 130	33%	33%	34%	36%	37%	38%	39%
78-Yvelines	Ensemble du département	3 591	23%	23%	24%	25%	27%	28%	29%
81-Essonnes	Ensemble du département	5 305	24%	24%	25%	26%	27%	28%	29%
95-Val-d'Oise	Ensemble du département	5 368	34%	34%	35%	36%	37%	38%	39%

ANNEXE 13

Nom de l'organisme	JF		
Statut		Dép. siège social	
N° SIREN		Nombre de LLS	

A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année								
Référence			Engagements annuels, en €					
Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
Au cours de l'année N-2	Au cours de l'année N-1	Au cours de l'année N						
1 128 €	1 184 €	1 186 €	1 214 €	1 238 €	1 263 €	1 288 €	1 314 €	1 340 €

ANNEXE 14

Nom de l'organisme	13F		
Statut	Dép. siège social		
N° SIREN	Nombre de ventes acc. N-3 à N-1		

PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.				
Région	Région entière ou numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Référence Indicateur PP-ACC-1 pour la période de l'année n-3 à l'année n-1	Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
			De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+6
Île-de-France	Région entière	%	10%	10%
Île-de-France	75 - Paris	%	10%	10%
Île-de-France	92 - Hauts-de-Seine	%	10%	10%
Île-de-France	93 - Seine-Saint-Denis	%	10%	10%
Île-de-France	94 - Val-de-Marne	%	10%	10%
Île-de-France	77 - Seine-et-Marne	%	10%	10%
Île-de-France	78 - Yvelines	%	10%	10%
Île-de-France	91 - Essonne	%	10%	10%
Île-de-France	95 - Val-d'Oise	%	10%	10%

ANNEXE 15

Nom de l'organisme	13F		
Statut	Dép. siège social		
N° SIREN	Nombre de ventes acc. N-3 à N-1		

PS-ACC-1. Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

Région	Région entière ou numéro et nom du département (format : XX - Xxxxxxx)	Référence : Indicateur PS-ACC-1, pour la période de l'année N-3 à l'année N-1	Engagements en pourcentage					
			Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
Île-de-France	Région entière	100%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	75 - Paris	pas d'activité	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	92 - Hauts-de-Seine	100%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	93 - Seine-Saint-Denis	pas d'activité	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	94 - Val-de-Marne	pas d'activité	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	77 - Seine-et-Marne	pas d'activité	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	78 - Yvelines	100%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	91 - Essonne	100%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Île-de-France	95 - Val-d'Oise	pas d'activité	30%	30%	30%	30%	30%	30%