



Nous accueillons les participants :

**Amicales de locataires :**

- Annick AUJEAN (CLCV) Versailles – 1721L
- Jean-Luc BIZEUL (Admin INDECOSA-CGT) EZANVILLE (95)
- Pierre BUNTZ (UNLI) Les Clayes-sous-Bois – 1238L
- Brigitte CRUMIERE (INDECOSA-CGT) Sartrouville - R342L
- Bernard LARTIGOU – Le Port-Marly - 1019L
- Jocelyne LEPITRE (FO) Versailles – 1112L
- Jean-Didier SOL (CLCV) Noisy-le-Roi 1267L

**Représentants 3F :**

- Ioan ALEXANDRU, Responsable habitat
- Ella CZAJOR, Responsable habitat
- Anne DE CAMARET, Directrice départementale
- Florence DE CHATEAU-THIERRY, Responsable habitat
- Stéphanie HENRYON, Directrice départementale
- Agnès LEMAITRE, Assistante de service
- Emilie MECHINAUD, Responsable habitat
- Philippe MOREAU, Responsable habitat
- Thibault PREDONZAN, Responsable habitat

## LES THÉMATIQUES

**La politique senior**

**Les contrats PROXISERVE**

- **Chauffage individuel**
- **Multi-technique**

**3F** <sup>AS</sup>

Groupe ActionLogement

Mme DE CAMARET présente l'ordre du jour.

Mme de CAMARET rappelle que lors du dernier forum, nous avons proposé d'échanger sur un des 3 thèmes et les amicales et associations ont souhaité réfléchir sur les contrats et donc il est proposé aujourd'hui de présenter le fonctionnement d'un de nos plus importants prestataires tant sur le multitechnique que sur le chauffage.

En 1ère partie, on évoquera la politique sénior, sujet non retenu mais qui a fait l'objet de réflexion avec les collaborateurs de l'agence.

Laetitia PERRIN, Responsable Mission Sociale, présentera la politique senior au sein du groupe 3F, puis nous détaillerons la déclinaison au niveau des Yvelines.

Par la suite, les représentants de PROXISERVE viendront présenter les contrats chauffage individuel et multitechnique.

# 1 LA POLITIQUE SENIOR





## Pourquoi une politique Senior ?

Laetitia PERRIN, Responsable Mission Sociale, annonce le déroulé de sa présentation sur la politique

## LES SENIORS AU SEIN DU PARC 3F EN ILE DE FRANCE

**En IDF: 33 325 locataires de 60 ans et plus (\*)**

→ dont 9 317 locataires de 75 ans et plus



**Dans le département 78 : 4 058 locataires de 60 ans et plus (\*)**

→ dont 1 222 locataires de 75 ans et plus

(\*) enquête Occupation Parc Social 2022 (OPS)

Données OPS extrapolées à l'ensemble du parc :



En Ile de France	Dans le département 78
• 60 ans et plus : <b>44 784</b>	• 60 ans et plus : <b>4 997</b>
• 75 ans et plus : <b>13 002</b>	• 75 ans et plus : <b>1 493</b>



**Poids des seniors dans l'occupation du parc :**

- 60 ans et plus : 30%
- 75 ans et plus : 9%

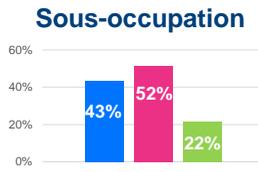
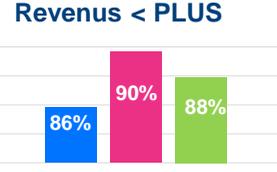
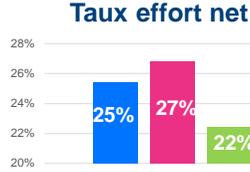
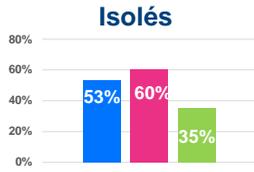


**Repères POIDS DES SENIORS**

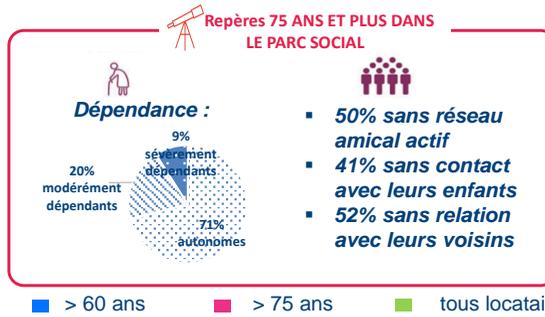
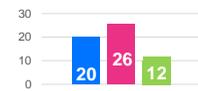
**27%** de la population française est âgée de 60 ans (10% est âgée de 75 ans et plus)

Mme PERRIN présente l'état des lieux de la population des seniors au sein du parc 3F en Ile de France

### LE PROFIL DES SENIORS 3F (\*)



#### Ancienneté



(\*) Données Groupe Enquête OPS 2022

On constate une fragilité de nos locataires qui avancent en âge

## LA (R) ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUE CHEZ 3F EN ILE DE FRANCE

*Projection du nombre de locataires seniors sur la base de l'évolution de l'espérance de vie*

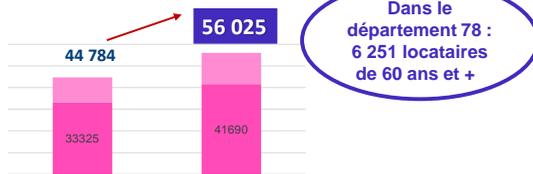


Repères FRANCE

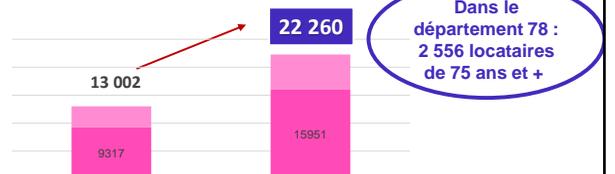
**ESPERANCE DE VIE**  
Evolution entre 2022 et 2070 :  
Femmes : de 85,2 à 93 ans  
Hommes : de 79,1 à 90,3 ans

Un vieillissement hétérogène selon les territoires

Augmentation de 25% des locataires âgés de 60 ans et plus entre 2022 et 2050



Augmentation de 71% des locataires âgés de 75 ans et plus entre 2022 et 2050



■ OP5 ■ extrapo OP5

*Evolution de la proportion de seniors*



Repères FRANCE

**POIDS DES SENIORS**  
Evolution entre 2022 et 2050 :  
60 ans et plus : de 27 à 33%  
75 ans et plus : de 10 à 16%

D'ici 2070, l'espérance de vie augmente :

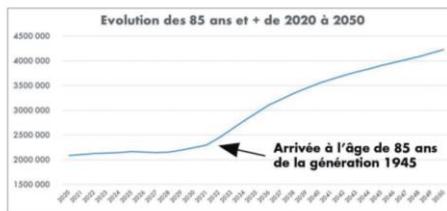
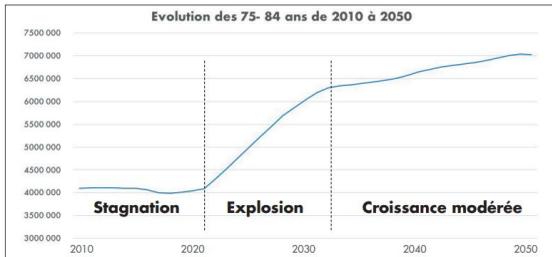
- de 85 à 93 ans pour les femmes
- 79 à 90 ans pour les hommes d'ici 2070

En 2050, nous aurons 25% de plus de locataires de +60 ans

Soit une augmentation de 71% des locataires de 75 ans d'ici 2050

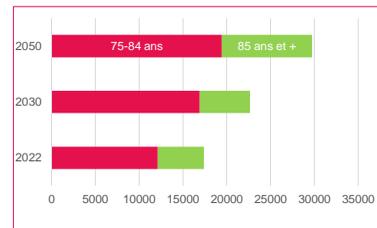
## ZOOM SUR LES 75 ANS ET +

### Une évolution en 2 temps (\*)



(\*) population française

### Une évolution hétérogène selon l'âge



### Une évolution de la dépendance

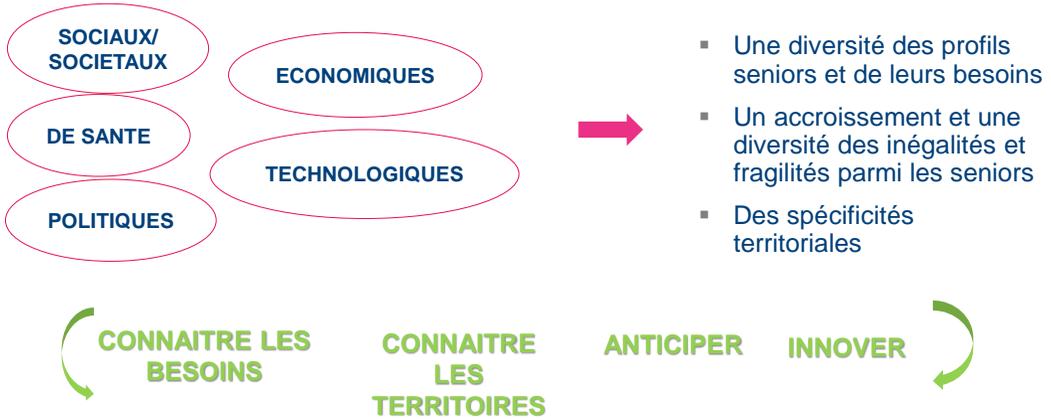


#### Repères LA DEPENDANCE EN FRANCE

- Age moyen perte autonomie : 84 ans
- 60% bénéficiaires APA vivent à domicile
- 21% des 85 ans et + vivent en établissement

On constate une évolution exponentielle des +85 ans  
On fait un focus à partir de 84 ans, car c'est l'âge moyen de perte d'autonomie

## LES ENJEUX LIES A LA REVOLUTION DEMOGRAPHIQUE & LES IMPACTS POUR 3F



**UN SOUHAI DE BIEN VIEILLIR CHEZ SOI  
POUR 90% DES SENIORS DE 80 ANS ET +**

On constate :

- Révolution démographique
- Diversité des profils de seniors
- Spécificités territoriales
- Besoins de connaître nos seniors et nos territoires



## Une politique Groupe : présentation et perspectives

## *La politique Senior Groupe* *Une déclinaison du Projet d'Entreprise*

### LA DÉMARCHE

Une consolidation des expériences, bonnes pratiques,  
innovations et propositions des sociétés 3F



UNE AMBITION CENTRÉE SUR LE PARCOURS DE VIE



DES ENGAGEMENTS ET DES INCONTOURNABLES



UN PROGRAMME DE TRAVAIL EN COMMUN

## NOTRE AMBITION

« Accompagner les seniors dans l'évolution de leurs projets de vie et leur assurer les conditions d'habiter en autonomie »

### LA RAISON D'ETRE 3F

Notre raison d'être, notre boussole :

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

### LE PROJET D'ENTREPRISE 3F



## LE DÉPLOIEMENT DE NOTRE POLITIQUE SENIOR

### LA POLITIQUE SENIORS DU GROUPE 3F

11 engagements Socle  
déclinés sur 3 axes

- 1 Une relation Client personnalisée et différenciante
- 2 Une offre d'habitat diversifiée et abordable
- 3 Des nouveaux services adaptés à tous les besoins



DES INCONTOURNABLES qui sont  
A METTRE EN ŒUVRE par  
chaque société 3F

Avec un plan COMMUN d'actions

Des plans d'actions SPÉCIFIQUES À CHAQUE  
SOCIÉTÉ en fonction des enjeux  
patrimoniaux, d'occupation et politiques

Avec un plan d'actions IDF

Pour la DGP, des plans d'actions  
SPÉCIFIQUES À CHAQUE AGENCE en lien avec  
les besoins des locataires et des  
territoires

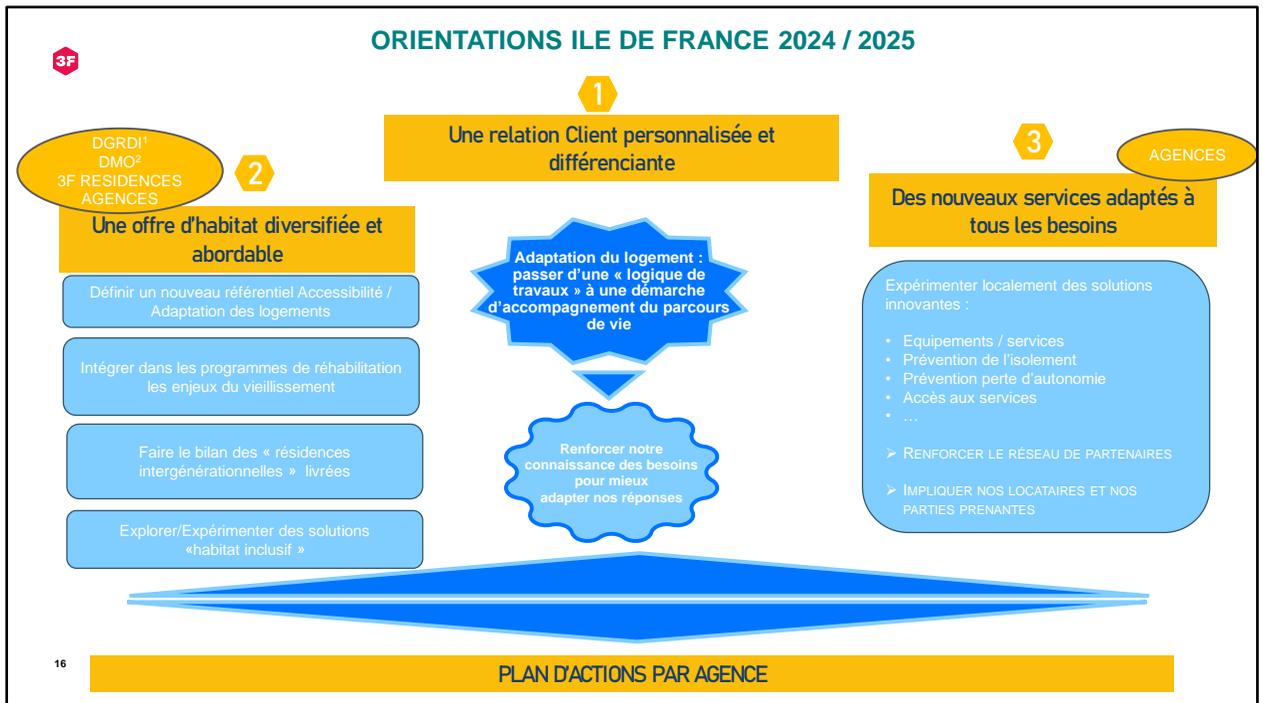
Engagements socle commun à l'ensemble des sociétés 3F

---

# AGEMENT



## La déclinaison de la politique Senior en Ile de France



**DGRDI<sup>1</sup>** : Direction Groupe de la Rénovation Durable et de l'Innovation

**DMO<sup>2</sup>** : Direction Maitrise d'Ouvrage

3F

NOV 2024

**POLITIQUE  
SENIOR I3F**

**PERSPECTIVE  
AGENCE 78**

## QUELQUES CHIFFRES SUR LE 78

**3 591**  
**LOCATAIRES de 65**  
**ans et +**  
 (22% des locataires)

**1 493**  
**LOCATAIRES de**  
**75 ans et +**  
 (9% des locataires)

**35**  
**demandes**  
**d'adaptation**  
**2024**

**Budget 2024 :**  
**180 000 €**  
**Budget 2025 :**  
**282 000€**

**Recensement Ulis :**  
**21% des logements**  
**accessibles**  
**4% des logements**  
**adaptés**

**TOP 5 Communes**  
**(en nb de locataires**  
**âgés de 65 ans ou +)**

COMMUNE	NB 65 ANS ET +	TAUX 65 ANS ET +
POISSY	419	26,3%
ST GERMAIN EN LAYE	343	30,2%
VERSAILLES	293	26,7%
ST CYR L' ECOLE	192	27,5%
PLAISIR	168	19,3%

**TOP 5 Résidences (en nb de**  
**locataires âgés de 65 ans ou +)**

PROG	NB 65 ANS ET +	TAUX 65 ANS ET +	COMMUNE
1128L	148	31,4%	ST GERMAIN EN LAYE
1098L	118	28,2%	VELIZY
1096L	109	23,0%	VILLACOUBLAY
1261L	96	43,2%	FONTENAY LE FLEURY
1238L	80	20,9%	POISSY
			LES CLAYES SOUS BOIS

**484 contrats**  
**Coup de pouce**  
**Senior**

Mme DE CAMARET présente les données relatives aux locataires des Yvelines.

## NOS RÉPONSES SUR LE 78



### Les équipes de l'agence

- Un sujet partagé entre les collaborateurs dans une approche « accompagnement du vieillissement »

• Passer de l'accompagnement du vieillissement à une démarche d'accompagnement des seniors dans une logique de parcours résidentiel



### L'offre d'habitat, de services et partenariats

- Participation au cahier des charges Construction neuve établi par la DMO
- Réflexion globale sur :
  - la problématique posée sur la réservation, public sénior dans une opération neuve afin de favoriser leur mobilité.
  - Un contrat Coup de pouce Senior élargi (locataires ciblés, prestations)

- Ouvrir la réflexion avec les parties prenantes sur la possibilité de créer une poche de logements « seniors » sur les opérations neuves
- Organiser un retour d'expérience sur les résidences intergénérationnelles

Nous sommes dans une démarche d'accompagnement dans une logique de parcours résidentiel, avec la mobilité des seniors, des offres de service et des partenariats

## NOS REFLEXIONS POUR 2025

- ❑ Favoriser la mise en œuvre avec les équipes d'une dynamique de co-construction d'une démarche d'accompagnement des seniors basée sur la prévention, l'anticipation et l'aller vers
- ❑ Favoriser le développement d'une offre de logements neufs en phase avec les besoins du territoire en concertation avec les collectivités et permettant la mise en œuvre de la mobilité des seniors.

## NOS RÉFLEXIONS POUR 2025

- **Initier une démarche d'aller vers et d'accompagnement des locataires seniors / en situation de handicap dans une logique d'anticipation des situations à risque :**
  - Identifier les opportunités de contact / définir les critères de déclenchement de la démarche (ex : locataires de 65 ans et en sous-occupation) : Utilisation de notre base OPS/SLS
  - Préciser les objectifs et la méthodologie d'accompagnement.
  - Exploiter les possibilités de l'EOL
  - Identifier les partenaires locaux pour enrichir notre process.
- **Accompagner les locataires seniors dans la mobilité résidentielle :**
  - Apporter une aide à la constitution des dossiers et un suivi pour les séniors demandeurs
  - Travailler sur un package d'accompagnement global au changement de logement (type MOUS) : aide au déménagement et à l'installation, aide administrative, ...
  - Faciliter l'accès à la bourse d'échanges pour les seniors : Participation aux ateliers d'inclusion numérique
  - Travailler sur les freins à la mobilité

## NOS RÉFLEXIONS POUR 2025

➤ **Mettre en place un regard croisé pour l'analyse des situations et la réponse aux demandes d'adaptation :**

- Pour une approche globale des besoins (technique, social, ...) qui permette la mise en œuvre de la solution la plus adaptée (travaux, aide technique, mobilité, accompagnement social, orientation partenaire, ...)
- Définir/préciser/étayer les outils d'évaluation et d'accompagnement global
- Développer le partenariat avec l'agence Autonomy

**Sa construction :**

- **Recenser les réflexions des amicales/représentants et les prioriser.**
- **Organiser un temps d'échanges avec les équipes au cours du 1<sup>er</sup> semestre** pour construire la feuille de route de l'agence
- **Evaluation / REX des résidences intergénérationnelles :**
  - Travailler sur la pérennisation de la gestion des résidences intergénérationnelles avec les collectivités

## NOS RÉFLEXIONS POUR 2025

### Communication :

- **Partager la cartographie des acteurs locaux** (ex : CCAS) dans un objectif d'information et d'orientation des locataires seniors
- **Communiquer notre démarche** aux locataires seniors sur des résidences ciblées
- **Contribuer à la réflexion d'une nouvelle offre « Contrat Coup de pouce Senior » :**
  - Etudier la possibilité d'élargir la cible à des seniors en-dessous de 70 ans et/ou des locataires en situation de handicap
  - Réflexion sur les prestations complémentaires à intégrer et les modalités (choix optionnel par exemple)

2

Une offre d'habitat diversifiée et abordable

3

Des nouveaux services adaptés aux besoins

Nous avons besoin des retours des amicales par rapport aux idées que vous pouvez avoir dans la démarche « d'aller vers »

A partir de 2025, on pourra flécher la population de + 60ans (EOL)

Nous devons travailler sur les freins à la mobilité des locataires.

*Mme CRUMIERE se demande pourquoi changer de logement si le prix augmente*

*Mme DE CAMARET rappelle que chez 3F on pratique le maintien du prix au m<sup>2</sup> sur le même type de financement ;*

*Mme LEPITRE souligne que les gens de +90ans ne veulent plus déménager, alors que ça aurait pu être fait avant*

*Mme DE CAMARET précise que c'est le but de l'EOL, pour étudier les situations dès 60 ans des locataires*

*M BUNTZ précise que les seniors veulent rester dans la même résidence, pour ne pas perdre le lien social établi.*

*Mme DE CAMARET comprend cette demande et rappelle que si nous en avons la possibilité nous n'hésitons pas à le proposer.*

Mme HENRYON indique que l'agence « Autonomy » travaille sur les travaux

d'adaptation pour le public éligible, comme par exemple avec des rubans phosphorescents pour guider le chemin la nuit pour éviter les risques de chutes

# PLANNING 2025

À compléter après validation de la feuille de route

Présentation réflexion  
pour 2025

déc. 2024

1<sup>er</sup> T

2 T

3 T

4T

Mise en œuvre des  
plans d'actions

Collecter et prioriser  
nos réflexions :  
Déclinaison de notre  
plan d'action

Bilan d'étape

Recollecter l'intégralité de vos réflexions d'ici fin décembre  
Présentation du planning prévisionnel.

Mme DE CAMARET demande à l'assistance s'ils ont des questions :

*M BUNTZ constate que cela représente du travail supplémentaire : il y aura-t-il des recrutements ?*

*Mme DE CAMARET : cela dépendra des actions ; si besoin, il faudra le provisionner, sachant que l'étude d'occupation est en interne*

*M LARTIGOU rajoute que le plan d'action doit être en collaboration avec les Mairie, les CCAS et les services sociaux*

*Les services doivent avoir un contact de confiance avec les personnes concernées  
Les pers âgées ont une certaine gêne à exprimer leurs besoins, il ne faut pas y aller avec brutalité*

*M BUNTZ : il faut prendre en compte l'intercommunalité*

*Mme DE CAMARET : les villes ont une vision dézoomée par rapport aux interco.*

Mme DE CAMARET sollicite les amicales/ associations afin qu'ils réfléchissent aux

actions, idées à proposer sur les **3 thématiques suivantes** :

- Une relation Client personnalisée et différenciante
- Une offre d'habitat diversifiée et abordable
- Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

Il est demandé à chaque association/amicale de nous proposer 3 idées par thème, le retour est attendu pour fin décembre au plus tard.

## 2 LES CONTRATS PROXISERVE

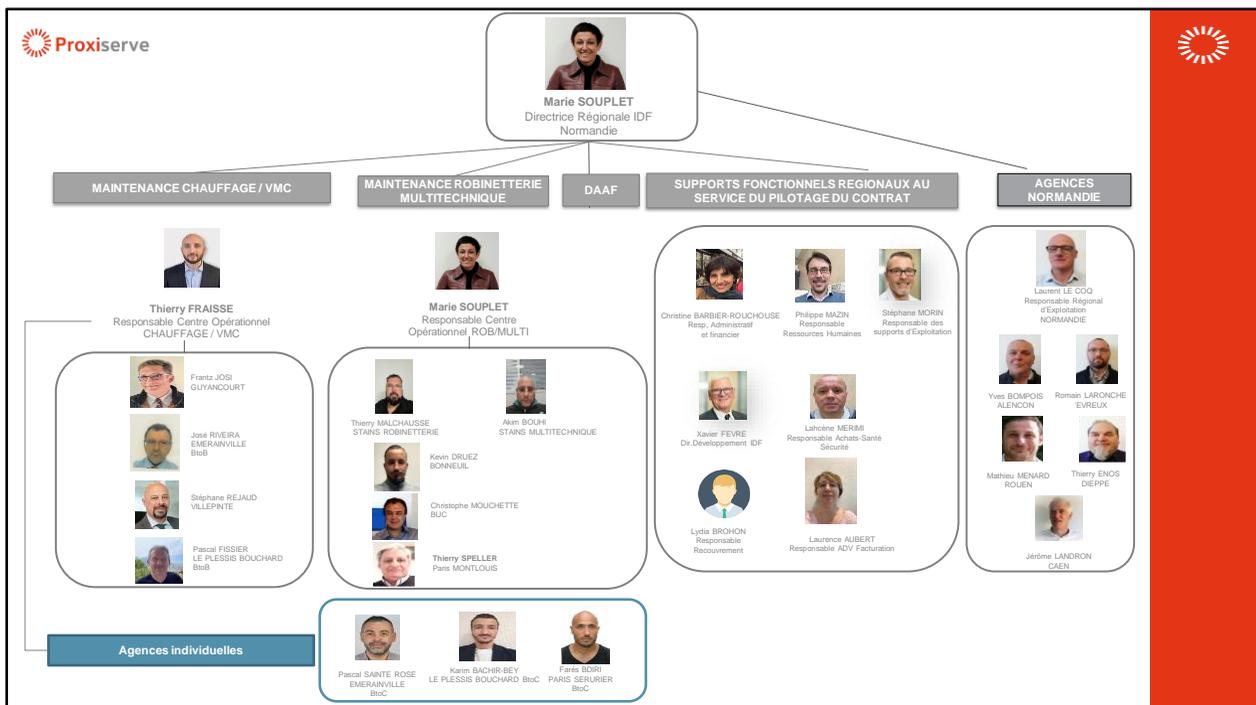


Nous accueillons les représentants PROXISERVE :

- **Marie SOUPLET**, Directrice Régionale IDF Normandie et Responsable Centre Opérationnel robinetterie multitechnique
- **Frantz JOSI**, Responsable de l'agence, maintenance chauffage / VMC, à Guyancourt
- **Christophe MOUCHETTE**, Responsable d'agence, maintenance robinetterie multitechnique, à Buc
- **Benyamine BELGHAOUTI**, chef d'équipe contrat multitechnique, à Buc

Ils viennent nous présenter les 2 contrats qui nous lient :

- **Le contrat de maintenance des appareils de chauffage individuels**
- **La maintenance multitechnique**



L'organigramme PROXISERVE se présente sous 2 blocs :

- La maintenance chauffage / VMC
- La maintenance robinetterie / multitechnique

Mme SOUPLET précise qu'il s'agit de 2 compétences spécifiques, donc 2 marchés et 2 agences distinctes

2 particularités de rattachement à l'agence du LE PLESSIS BOUCHARD

- Le territoire de La boucle de Seine, pour la proximité géographique
- Le patrimoine de Conflans, qui dispose de pompes à chaleur



**Moyens mis en œuvre dans le cadre du marché  
chauffage / ECS / ventilation**



CONTRAT	Num. Contrat	Date Effet	Date Fin Prévue	Type Contrat	Libellé Métier	Type prestation	Nbre UO
RNG - CHF-VMC - 78 - LOT 3	460360	01-07-22	30-06-27	Forfait	CHDSC - Ent. Dispositif Sécurité Collectif	P2P3	1.086
					CHGAG - Entretien chaudière murale gaz COLL	P2P3	4.140
					CHPAC - Entretien pompes à chaleur	P2P3	2
					CHRAM - Ramonage collectif	P2	1.793
					CHVBO - Entretien bouches	P2P3	5.055
					CHVCC - Entretien VMC caissons coll san.	P2P3	262
					CHVCG - Entretien VMC caissons coll gaz	P2P3	71
					CHVCI - Entretien VMC caissons ind san.	P2	922
					PECSG - Production d'ECS gaz	P2P3	1.942
					PECSO - Production d'ECS solaire	P2P3	78
					CHVIG - Entretien VMC caissons ind gaz	P2	102
					CHVMI - Entz. Ventil Méca par insufflation	P2P3	11
					CHRAD - Ramonage collectif divers	P2P3	96
					CHFRG - Maint. Ballon thermodynamique COLL	P2P3	508
					FGMAD - Frais Gestion Maint. assisté ordi	P2P3	7.308
					CHPAN - Entretien panneau solaire	P2P3	30
					MUMCO - Multi détecteur de CO	P2P3	6.052
					CHCEP - Chauffage conduit JCEP	P2P3	73

Mme SOUPLET présente la diversité des produits entretenus dans le cadre du contrat d'entretien du chauffage individuel et VMC.

A la demande Mme CRUMIERE, PROXISERVE explique que la VMC Gaz est un produit franco-français, remplacé par la chaudière à condensation, car elle offre technique qui réutilise la chaleur, pour limiter la consommation d'énergie primaire (le gaz) avec une économie de 20%.

Les chaudières Bas-Nox sont moins énergivores, mais n'atteint pas les performances de la condensation

**Légende :**

*COLL = Collectif*

*VMC = Ventilation Mécanique Contrôlée*

*ECS = Eau Chaude Sanitaire*



Période du 01/07/2023 au 30/06/2024

**Lot 3 – 78**

Libellé Métier	Nbre UO	Nbre de Visites	Taux de Visite
CHGAZ - Entretien chaudière murale gaz COLL	4 113	3 455	84%
CHPAC - Entretien pompes à chaleur	2	2	100%
CHVCC - Entretien VMC caissons coll san.	262	254	97%
CHVCG - Entretien VMC caissons coll gaz	71	71	100%
PECSG - Production d'ECS gaz	1 942	1 683	87%
PECSO - Production d'ECS solaire	29	27	93%
CHFRC - Maint. Ballon thermodynamique COLL	508	331	65%
CHPAN - Entretien panneau solaire	30	27	90%
CHCEP - Chauffage conduit 3CEP	73	49	67%

6 000 logements concernées sur les Yvelines

## Avis locataire chauffage



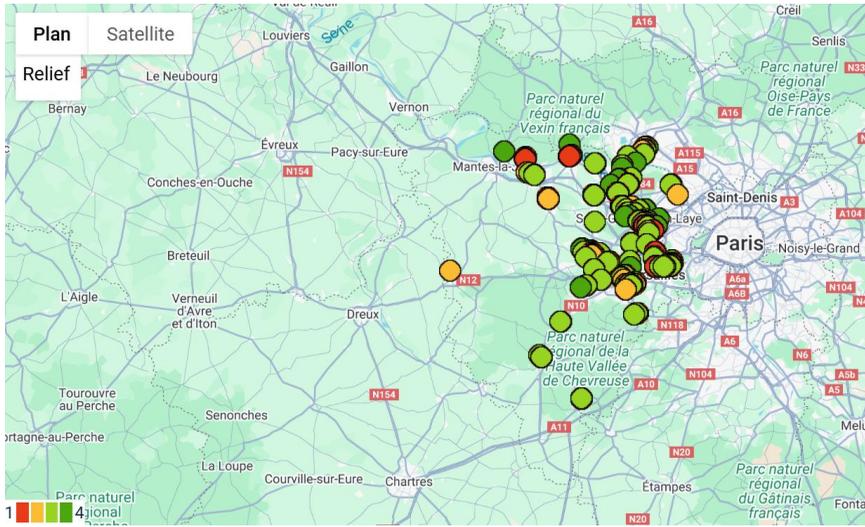
Période du 01/01/2024 au 20/11/2024



Après chaque intervention, le locataire reçoit un SMS l'invitant via un lien à répondre à une enquête satisfaction de 3 questions.

Le taux de satisfaction est de 73%, dont 52% très satisfait.

Les « non contactés » correspondent aux personnes qui ne souhaitent pas recevoir de SMS.



Les techniciens étant sectorisés, PROXISERVE peut rapidement identifier les territoires dont la qualité de prestation ne serait pas au rendez-vous

## Garantie et suivi de la réalisation des interventions



Renforcement des équipes et mise en place d'une gestion centralisée de la main d'œuvre au niveau de l'Île de France pour mieux affronter la gestion des absences

Obligation d'appeler la plateforme Proxivisio dès la 2ème panne pour valider le diagnostic

Evolution de nos outils métiers avec « Editherm » visant un meilleur diagnostic et une qualification plus précise des références nécessaires.



- Vues éclatées
- Diag code erreur
- Préconisation des pièces
- Multimarques



- Assistance technique en visio
- En temps réel
- Validation du diag
- Dispositif maison



- Outil de pilotage de la production
- Suivi en temps réel des interventions
- Analyse de 100% de la prod

PROXISERVE a mis en place des outils permettant d'optimiser les interventions et la satisfaction des locataires :

- EDITHERM : logiciel des catalogues de pièces sur la tablette des techniciens, aide à la décision
- PROXIVISIO : assistance technique en visio, validation du diagnostic en soutien du technicien sur place
- PROXIEXPLOIT : outil de pilotage et suivi des interventions

PROXISERVE précise que certains locataires ne comprennent pas la distinction entre la robinetterie et la plomberie.

Comme pour le chauffage et la VMC, il est important de bien qualifier la panne. Pour le multitechnique, dans le cadre du contrat confort, le technicien doit bien expliquer aux locataires ce qui est pris en charge ou pas et pourquoi.

De plus, le technicien envoie un SMS via son appli 30' avant d'intervenir pour informer plus précisément le locataire sur son horaire de passage.

Pour répondre à M LARTIGOU, PROXISERVE constate effectivement beaucoup d'absences de locataires aux RDV pour les visites d'entretien

Plusieurs scénario d'une visite d'entretien :

1. 1er avis de passage
2. Relance 2nd passage par voie d'affichage
3. LRAR pour 3e passage des derniers absents

M SOL interroge sur le taux de pénétration pour les visites d'entretien :  
60 a 65% sont réalisées au 1er passage, et 84 a 87% en fin de processus

Mme AUJEAN demande si un avis de passage est laissé

C'était le cas avant, quand tout était au format papier ; maintenant, le gardien reçoit le certificat d'intervention, mais effectivement pas le locataire. Une photo est prise du paillason et de la porte en cas d'absence du locataire cette information est jointe au rapport du technicien.



Abdenour AINSEBAA



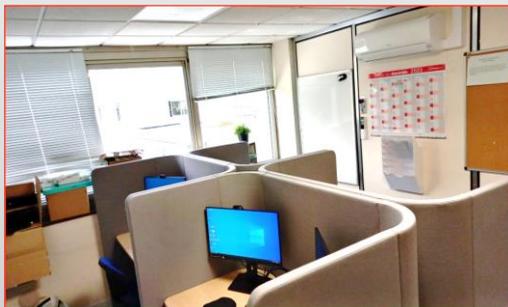
Assan TAMBOURA



Anthony LAVERT



- ✓ 3 télé-dépanneur
- ✓ Dispositif IDF
- ✓ Traçabilité de la production
- ✓ Anticipation saison de chauffe
- ✓ Arbres décisionnels
- ✓ Station technique interne



**Liste non exhaustive des possibilités :**

- Remise en eau
- Pile thermostat
- Mode chauffage désactivé
- Explication utilisation thermostat
- Ouverture des têtes radiateurs
- Pré diagnostic avant intervention
- Devis
- Pas de gaz dans le logt
- Etc...

PROXIVISIO est une plateforme interne permettant de qualifier les pannes et déterminer le bon intervenant.

Un 4<sup>e</sup> télé-dépanneur a étoffé l'équipe récemment.

PROXIVISIO permet aux locataires de bénéficier d'une assistance technique en VISIO, ce qui ne remplace pas l'intervention sur site, mais permet de fiabiliser le diagnostic en amont.

## Préparer les saisons de chauffage

- Le redémarrage d'une saison de chauffe est toujours synonyme d'un grand nombre d'appels de la part des locataires,
- Nos accueils téléphoniques sont davantage sollicités avec une augmentation des flux d'appels de près de 50%,
- Cette vague d'appels crée une situation de tension collectives pour les locataires qui se reporte sur le personnel de proximité et le prestataire,
- Les premiers dépannages pourraient être généralement évités si un contrôle était effectué avant de déclencher la chaudière.

PLAN D'ACTION PXS 7 MARS 2024

Il s'agit d'anticiper sur la saison de chauffage, en testant la chaudière en été avant le démarrage du chauffage.

An aerial photograph of a coastal town, likely in Japan, showing a massive tsunami wave crashing over the buildings. The scene is rendered in a monochromatic orange-brown color scheme. The text "Objectif n°1 Eviter un Tsunami" is overlaid in white on the image.

**Objectif n°1**  
**Eviter un Tsunami**

## On prépare déjà la prochaine saison de chauffe !



- Affichage à réaliser dans les résidences sous contrat
- Avec le concours des responsables de secteur et des gardiens.
- La période de mise en œuvre du dispositif effective du :  
1<sup>er</sup> septembre au 31 octobre 2024.
- Une ligne d'accueil téléphonique temporaire.
- Une mise en relation avec un technicien confirmé.
- Un accompagnement en Visio, via l'application « Proxi-Visio ».

**N'attendez pas l'hiver !**  
**Pour votre confort et tranquillité, testez dès maintenant votre chauffage en adoptant les 4 Proxi-gestes !**

- 1 Contrôlez votre thermostat.** >>>>>
 

25.0  
 14.0  
 18.5

 → Vérifiez l'état des piles.  
 → Augmentez la température de consigne du thermostat au-dessus de la température de votre logement afin de déclencher le chauffage
- 2 Ouvrir les robinets de radiateurs.** >>>>>
 

🔧

 → S'assurer que chaque radiateur chauffe  
 → Contrôlez qu'il n'y a aucune fuite apparente
- 3 Contrôlez la chaudière.** >>>>>
 

🔧

 → Le mode chauffage de votre chaudière doit être activé
- 4 Contrôlez la pression de votre circuit de chauffage.** >>>>>
 

1.5 bar  
 60° | 32°

 → Le manomètre ou l'écran digital vous indique la pression

N'oubliez pas de couper le chauffage après le test (durée du test entre 15 et 20 mn)

En cas de dysfonctionnement, mais aussi lors du test, vous pouvez bénéficier d'une télé-assistance avec un expert technique !

Contactez le : **01 43 62 20 29**

Dispositif disponible du : **01/09/2024** au : **31/10/2024**

Le lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00  
 le samedi de 08h00 à 12h00

(Prix d'un appel local)

Cette procédure de faire tester l'équipement par le locataire en suivant les 4 étapes dure à peine 20 minutes. Elle permet d'anticiper sur la saison de chauffe, en effectuant les contrôles nécessaires.

Pour répondre à M SOL, le monitoring est encore en phase d'expérimentation  
 Un seul fabricant s'est intéressé au sujet

## Banc de formation



### Investissement important d'un banc de formation régional avec formateur

- Montée en compétence de nos techniciens
- Test de niveau avant embauche
- Formation sur la sécurité avec mise à niveau concernant la réglementation gaz
- Ce banc est évolutif en fonction des appareils à entretenir sur le patrimoine de nos clients



PROXISERVE dispose de banc de formation pour leurs techniciens avec tous les modèles de chaudières et tous les types de raccordement des radiateurs envisageables.



**Moyens mis en œuvre dans le cadre du marché  
multitechnique**

PROXISERVE poursuit sa présentation concernant le marché robinetterie et le multitechnique.

## Marché robinetterie / multitechnique



CONTRAT	Num Contrat	Date Effet	Date Fin Prévue	Type Contrat	Libellé Métier	Type prestation	Nbre UO
13F - MULTI - LOT 3 DPT 78 - 2018	407030	01-01-18	30-06-25	Forfait	ERFOR - Entretien robinetterie	P2	984
						P2P3	16.015
					MUCOM - Multi parties communes	P2	41
						P2P3	1.140
					MUPPR - Multi parties privées	P2	706
						P2P3	10.831
					MUELE - Multi électricité privatif	P2P3	8.720
					MUJNT - Multi interphonie privatif	P2P3	8.720
					MUMEN - Multi menuiserie-serrurerie privat.	P2P3	8.720
					MUELC - Multi électricité commun	P2P3	1.021
					MUJNC - Multi interphonie commun	P2P3	1.021
					EROBC - Entretien plomberie communs	P2P3	1.021
					MUPPS - Multi parties privées (senior)	P2	31
						P2P3	666
					MUMEU - Multi Menuiseries	P2P3	1.021
					MUSER - Multi Serrureries	P2P3	1.094
					MUREL - Remplacement Ampoules	P2P3	1.021

Ce marché concerne 17 000 lgts en robinetterie  
1 000 bâtiments en parties communes



### Contrats confort

#### INCLUS

##### ● PLOMBERIE

- Canalisations d'alimentation d'eau horizontale et verticale,
- Robinets d'arrêt d'eau,
- Appareils sanitaires,
- Siphons, trop-pleins d'évier et baignoire,
- Ballon d'eau chaude sanitaire (jusqu'à 300 L) et le groupe sécurité.

##### ● GAZ

- Vérification du robinet d'arrêt (remplacement si nécessaire),
- Recherche et suppression des fuites sur canalisations gaz,
- Vérification du flexible gaz (remplacement si nécessaire).

##### ● ÉVACUATIONS

- Nettoyage des grilles d'aération et des conduits d'évacuation d'air,
- Entretien du vide-ordures,
- Débouchage des canalisations d'évacuation.

##### ● DIVERS

- Barre de seuil,
- Plinthes décollées,
- Trappes de visites compteur.

##### ● INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

- Câbles d'alimentation situés sur l'installation électrique fixe après le compteur du fournisseur d'électricité jusqu'aux terminaisons électriques,
- Contacteur jour/nuit du chauffe-eau électrique,
- Disjoncteurs,
- Interrupteurs différentiels,
- Détecteur de fumée.

##### ● FENÊTRES ET PORTES

###### À l'extérieur :

- Réglage des portes et fenêtres, remplacement des joints d'étanchéité.

###### À l'intérieur :

- Entretien des portes logement et placards, du meuble sous-évier et trappes de visite,
- Entretien du portillon de boîte aux lettres et porte du box,
- Ouverture porte palière (si clé cassée ou canon bloqué),
- Entretien serrurerie du logement (gonds, paumelles, vérous),
- Entretien des persiennes, volets battants/roulants, manivelles, sangles et enrôleurs.

### HORAIRE D'ACTIVITÉ

- 8h30 à 18h30  
du lundi au vendredi



## Marché robinetterie / multitechnique

Contrats confort

### EXCLUS

- Dégradation suite intervention d'une entreprise tierce,
- Malfaçon d'exécution des travaux suite EDL (mutation - carence d'1 mois),
- Dégradation volontaire,
- Intervention suite vandalisme,
- Intervention suite sinistre,
- Système spécifique (balnéothérapie, cabine, spa...),
- Revêtement de sol,
- Vitrerie,
- Ouverture de porte claquée ou perte de clé,
- Réception téléphone TV,
- Ampoules.



Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



### Contrats robinetterie

#### INCLUS

- Robinets, mélangeurs et mitigeurs du logement,
- Robinets d'arrêt eau froide et eau chaude du logement,
- Robinets de machines à laver la vaisselle et le linge,
- Limiteur de débit, limiteur de pression,
- Chasse d'eau : flotteur, robinet d'arrêt,
- Joint de pipe,
- Joint de siphons,
- Joint collet battus et écrous prisonniers,
- Joint d'étanchéité silicone en rive des éviers, lavabos, baignoires,
- Douchette et flexible.

#### EXCLUS

- Appareils de production d'eau chaude sanitaire,
- Réseau d'alimentation,
- Réseau d'évacuation,
- Réseau de chauffage,
- Remplacement des appareils sanitaires (baignoire, douche, lavabo...),
- Remplacement cuvette, réservoir WC,
- Compteur d'eau,
- Équipement spécifique installé par le locataire.

## Délai moyen d'intervention activité robinetterie / multitechnique



Période du 01/01/2024 au 20/11/2024

<b>Métiers</b>	<b>Nombre</b> d'interventions	<b>Délai moyen</b>
Entretien plomberie communs	188	5,289
Entretien robinetterie	13328	5,576
Multi electricite commun	1661	7,129
Multi electricite privatif	319	11,291
Multi interphonie commun	511	8,788
Multi interphonie privatif	2	9,015
Multi Menuiseries	2235	8,704
Multi menuiserie-serrurerie privat.	633	11,984
Multi parties communes	3	8,788
Multi parties privatives	3943	10,466
Multi parties privatives (senior)	70	4,629
Remplacement Ampoules	2	6,639
<b>Total général</b>	<b>22895</b>	<b>7,160</b>

Au 20/11/2024, près de 23 000 interventions ont eu lieu, sans aucune sous-traitance, précise PROXISERVE.



Période du 01/01/2024 au 20/11/2024



10/12/2024

Les locataires sont satisfaits à 74% dont 56% très satisfaits.

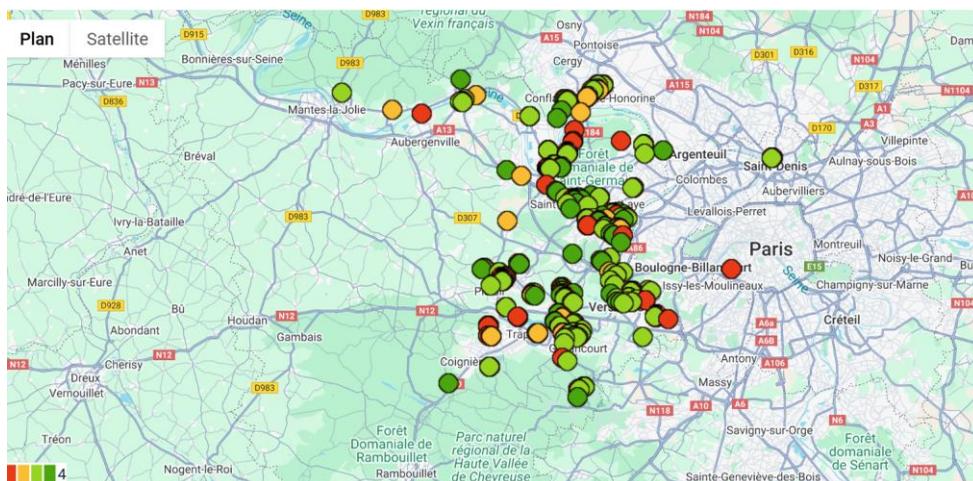
Mme AUJEAN relate une intervention où le technicien voulait remplacer le meuble évier, alors que c'était juste des charnières à changer.

PROXISERVE indique qu'il faut remonter l'information aux gardiens qui fera le relai auprès d'eux ; avec la sectorisation ils peuvent faire des rappels à leur équipe.

Par ailleurs, ils ont eu des problèmes de disponibilité sur les portes de taille différente. Ils ont solutionné en commandant des tailles standards qu'ils adaptent en fonction du meuble en place.

M SOL s'interroge sur les 10 jours pour remonter sujets et le délai de carence de 1 mois après EDL dans les baux

M ALEXANDRU indique que cela permet au nouveau locataire de signaler ce qu'il n'a pas pu constater lors état des lieux d'entrée, ainsi il ne sera pas tenu pour responsable à la sortie.



10/12/2024

M SOL fait part de son retour d'expérience sur les diagnostics, où le réparateur arrive avec la mauvaise pièce  
PROXISERVE indique que cela concerne 15% des interventions  
Les réunions mensuelles avec les collaborateurs 3F permettent de travailler sur les causes des interventions multiples, les problèmes techniques, ...  
La sectorisation permet au technicien de bien connaître son patrimoine et ses spécificités

M SOL rappelle qu'il faut aussi informer les locataires  
PROXISERVE confirme leur volonté d'être le plus transparent, avec nouveau système en cours de déploiement pour le suivi de l'encours : pièce en magasin, information de l'avancement de l'intervention, ...

Le multitechnique va également utiliser bientôt le PROXIVISIO pour réduire les interventions dans le cadre du contrat confort/seniors courant 2025.



**1<sup>er</sup> module : Formation Nouveaux embauchés/journée d'intégration :**

Une formation d'une durée de 5 heures sur le sanitaire dans le cadre de la journée d'intégration  
Partie ballons électriques dissociée => habilitation électrique initiale au Plessis Bouchard

**2<sup>ème</sup> module Formation interne robinetterie (personnel en place)**

Formation d'une durée de 7 heures, pour le personnel présent

**3<sup>ème</sup> module : Formation interne ballons électriques**

Formation d'une durée de 7 heures, pour le personnel présent





**MERCI DE  
VOTRE  
ATTENTION**

**Fin de séance 17H20**