
Rapport de stage individuel

4^{ème} année

IMMOBILIER, ENERGIE ET SECURITE

Vallis Habitat

38 Boulevard St Michel 84000 Avignon

Tuteur entreprise :

Henry Lemoine

Tuteur académique :

Éric Thomas

Térence Rousset

IUT

2020-2021

Table des matières

1.	Présentation de la structure d'accueil	4
1.1.	Répartition du Patrimoine.....	4
1.2.	Statut des salariés	5
1.3.	Organisation	5
1.3.1.	La Direction Générale	6
1.3.1.1.	Service Information Numériques et Digitales	6
1.3.1.2.	Service Communication.....	6
1.3.2.	Secrétariat Général.....	7
1.3.2.1.	Service Moyens Généraux	7
1.3.3.	Direction Juridique et Commande Publique	7
1.3.3.1.	Service Commande Publique.....	7
1.3.4.	Direction Financière et Comptable.....	8
1.3.5.	Direction du Développement et du Patrimoine	8
1.3.6.	Direction des Territoires et de la Relations Clients	8
1.3.6.1.	Pôle Stratégie Politique Territoriale	8
1.3.6.2.	Service Exploitation et Maintenance.....	8
1.3.7.	Les Agences	9
2.	Arrivée dans l'Entreprise	9
3.	Présentation des Missions.....	10
3.1.	Missions n°1 : Création d'une base de données DPE	11
3.1.1.	Contexte	11
3.1.2.	Problème	11
3.1.3.	Objectif	11
3.1.4.	Déroulé de la mission	11
3.2.	Mission n°2 : Elaboration d'une base de données du patrimoine	13
3.2.1.	Contexte	13
3.2.2.	Objectif	13
3.2.3.	Déroulé de la mission	13
3.3.	Mission n°3 : Rédaction du classeur sécurité	14
3.3.1.	Contexte	14
3.3.2.	Objectif	14
3.3.3.	Déroulement de la mission.....	14
3.4.	Mission n°4 : Création d'une base de données du patrimoine de sécurité incendie	17
3.4.1.	Contexte	17
3.4.2.	Objectif	17

3.4.3.	Déroulement de la mission.....	17
4.	Retour réflexif sur l'Expérience	20
4.1.	Méthode mise en œuvre.....	20
4.1.1.	Acquisition d'une méthode de travail adéquate.....	20
4.1.2.	Méthodes utilisées	21
4.1.2.1.	Méthode avec contrainte temporelle	22
4.1.2.2.	Méthode sans contrainte temporelle	22
4.2.	Problèmes rencontrés par l'entreprise et pistes d'améliorations	23
4.2.1.	La décentralisation de l'information	23
4.2.2.	Les changements de postes trop fréquents	24
4.2.3.	Le manque de formation des gestionnaires immobilier	25
4.2.4.	La dépendance à la politique.....	25
4.3.	Le rôle de l'ingénieur dans l'entreprise.....	26
4.3.1.	Connaissance juridique	26
4.3.2.	Connaissances Techniques	27
4.3.3.	Organisation et communication.....	27
4.3.4.	Connaissances administratives.....	28
4.4.	Projection dans un métier et impact sur ma future carrière	28
Annexes		31
Base Patrimoine		31
Classeur Sécurité		33
Logo de Vallis Habitat		38
Cartographie du Patrimoine		39
Organigrammes		40

1. Présentation de la structure d'accueil

Vallis Habitat est un OPH : Organisme Public de l'Habitat, il s'agit d'un bailleur social public. La structure est issue de la fusion de deux anciens bailleurs HLM publics : Grand Avignon Résidence, l'ancien office HLM de la ville d'Avignon, qui comptait 6000 logements et de Mistral Habitat, l'ancien office HLM du département du Vaucluse, qui comptait 9000 logements. Dans les faits, c'est Mistral Habitat qui a absorbé Grand Avignon Résidence. La fusion a eu lieu suite à la loi ELAN du 23 novembre 2018.

1.1. Répartition du Patrimoine

L'organisme a un patrimoine constitué de 16 000 logements réparti sur 500 groupes résidentiels. Parmi eux nous pouvons retrouver des cités et des tours HLM classiques des années 1960/1970, les plus hauts immeubles comptent 14 étages, comme de petites résidences comptant simplement quelques logements, ces dernières sont le plus souvent issues de réhabilitations de patrimoine plus ancien. On trouve également des villas.

La quasi-totalité du patrimoine se situe dans le département du Vaucluse (97%), ce qui est logique vu qu'il s'agit de l'organisme HLM du département. Les 3% restant se trouve dans le Gard et les Bouches du Rhône, il s'agit de communes faisant partie de l'aire urbaine d'Avignon, la commune étant directement limitrophe de ces 2 départements.

Le patrimoine est réparti sur 6 agences, 3 pour l'aire urbaine d'Avignon : La Trillade (Avignon-est), Monclar (Avignon-ouest), Grand-Avignon (le reste de l'aire urbaine) et 3 pour le reste du département : Orange, Cavaillon et Carpentras, ce sont les trois plus grandes villes du Vaucluse après Avignon. Chaque Agence gère entre 1500 et 4000 logements. Ces logements sont sous la responsabilité du chef-adjoint de l'agence (le Référent Patrimoine). Son patrimoine est divisé en plusieurs groupes d'environ un millier de logements sous la responsabilité d'un Responsable de site. Le responsable de site est chargé de la bonne conduite des travaux effectués dans son patrimoine. Chaque Responsable de site dirige une équipe de 3 à 4 Gestionnaires Immobiliers qui opèrent sur un patrimoine de 100 à 300 logements. Leur mission est de contrôler quotidiennement leur patrimoine, ce sont en quelque sorte des gardiens d'immeuble.

1.2. Statut des salariés

En 2007, les OPH deviennent des EPIC, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial. Ces établissements ont pour but la gestion d'une activité de service public industriel et commercial. Ce changement impacte le statut des salariés. Les salariés des EPIC sont soumis au droit privé alors que les salariés des OPH étaient auparavant des fonctionnaires. Néanmoins, les anciens salariés, ceux recrutés avant 2007, peuvent choisir de demeurer fonctionnaires, c'est le cas le plus souvent, seul les salariés recrutés après 2007 sont soumis de facto au droit privé.

1.3. Organisation

Dans cette partie, nous allons présenter l'organisation de VALLIS HABITAT. L'organisme emploie 300 salariés répartis sur 6 agences et 2 immeubles administratifs. Les 2 immeubles administratifs sont les anciens sièges des deux anciennes sociétés dont est issue Vallis. Le siège actuel est l'ancien siège social de Mistral Habitat et le second immeuble administratif est l'ancien siège de Grand Avignon Résidence.

C'est le Président du Conseil départemental du Vaucluse qui nomme le président du conseil d'administration, c'est ce même président du conseil qui nomme le Directeur Général. Le Directeur Général propose au Conseil d'Administration les autres membres de la direction, ici il s'agit des différents directeurs de services, et le Conseil les approuve ou non. Dans la pratique, comme c'est le Conseiller départemental qui nomme le Président du Conseil d'Administration, les membres de la Directions sont souvent de la même couleur politique. Ce n'est pas le cas pour tous les membres de la direction mais c'est presque toujours le cas pour le Directeur Générale et pour la Directrice Adjointe. Il y donc un changement de direction systématique à chaque changement de couleur politique au Conseil Départemental.

Dans l'entreprise, il y a 6 directions, la direction générale, qui dirige toutes les autres et les 5 autres, qui lui sont assujetties. Les directions sont des sous parties de l'entreprise. Au sein des directions, on trouve des services. Les services sont des sous parties des directions et contiennent des corps de métiers plus restreints centrés sur une ou deux professions.

Nous allons à présent présenter brièvement les différentes directions de l'entreprise et nous détaillerons certains services remarquables.

1.3.1. La Direction Générale

C'est hiérarchiquement la plus haute structure de l'entreprise, après le conseil d'administration. Elle est composée du directeur général et de la directrice générale adjointe. Certains services lui sont directement rattachés. Cela ne veut pas dire que ces services sont plus importants que les autres mais simplement qu'ils rendent directement compte au directeur général sans passer par des directeurs intermédiaires.

1.3.1.1. Service Information Numériques et Digitales

Il s'agit du service informatique de l'entreprise. Ce service gère l'achat et l'organisation du matériel informatique mais également les différents serveurs. En effet, lorsque les employés se connectent sur leur ordinateur de bureau, ils doivent ouvrir une deuxième session virtuelle sur laquelle ils sont connectés sur le serveur de l'entreprise. Sur cette session, ils ont un dossier personnel sur lequel ils peuvent stocker des documents sur le serveur de l'entreprise sans que les autres employés puissent les voir et ont également accès au dossier commun dans lequel ils peuvent partager des fichiers avec leur collègues. Certains dossiers de l'espace commun sont accessibles à tous et d'autres sont en accès restreint selon la confidentialité des informations partagées.

La société possède également un intranet sur lequel les employés peuvent retrouver toutes les informations relatives à l'entreprise, annuaire du personnel, cartographie du patrimoine, organigramme, etc. Sur la page d'accueil de l'intranet les employés peuvent partager des textes dans le fil d'actualité pour informer les salariés de toute l'entreprise. Le plus souvent, ce sont les membres du service communication ou ressources humaines qui partagent des informations liées à des recrutements, des départs en retraite ou des mesures sanitaires.

Enfin, pour faciliter la communication, la société possède sa propre messagerie professionnelle ainsi que des lignes téléphoniques internes (téléphones fixes, numéro d'accès rapide à 4 chiffres) ainsi que des portables professionnels pour les salariés en déplacement.

1.3.1.2. Service Communication

Le service communication est l'image extérieure de l'entreprise. Son rôle principal est d'assurer la communication de l'entreprise avec le public au sens large. Ce service ne s'occupe pas de la relation avec les clients, il y a d'autres services pour ça. Ce service s'occupe essentiellement de faire la communication de l'entreprise sur les réseaux sociaux, de faire des affiches ou d'organiser des partenariats avec des entreprises, collectivités ou associations dans le but de se donner une visibilité mutuelle et de mettre en valeur certaines actions. Ce service est également chargé de charter, c'est-à-dire faire respecter la charte graphique de l'entreprise, les documents officiels ou internes émis par la société.

Les chargés de communications doivent maîtriser l'usage des réseaux sociaux et certains logiciels de communication ou de graphisme comme Power point ou certains logiciels de la suite Adobe comme Photoshop, Illustrator ou In Design. Cependant les chargés de communication ne sont pas des graphistes professionnels. Ils délèguent certaines missions qui exigent un niveau de dessin

professionnel à des entreprises spécialisées dans le graphisme ou la communication. C'était notamment le cas pour l'élaboration de la charte graphique de l'entreprise.

1.3.2. Secrétariat Général

Contrairement à ce que pourrait laisser entendre son nom, il ne s'agit pas d'un secrétariat. Cette direction regroupe 2 services : Le service Ressources Humaines, qui est un service RH classique que l'on retrouve dans la plupart des grandes entreprises, et le service Moyens Généraux.

1.3.2.1. Service Moyens Généraux

Le service Moyens Généraux est le service qui s'occupe de la gestion des biens matériels de l'entreprise. Cela va des simples fournitures de bureaux aux équipements de sécurité ou à la flotte de véhicules. Ce service est un service au service des autres services. Il a parfois besoin de demander des conseils aux autres services pour certains sujets. C'est notamment le cas de la sécurité incendie. Seule la gestion de l'équipement informatique leur échappe car ils n'ont pas les compétences techniques pour s'en occuper et le service informatique nécessite une maintenance quotidienne, contrairement à la sécurité incendie dont l'entretien n'est qu'annuel.

Nous pouvons donc en conclure que le Secrétariat Général est le service de gestion des ressources de l'entreprise, aussi bien humaines que matérielles.

Le secrétariat traditionnel est assuré par le secrétariat de la direction générale, à laquelle il est rattaché.

1.3.3. Direction Juridique et Commande Publique

La direction juridique s'occupe de tout ce qui est législatif et son application au sein de la société. Elle est composée de 3 services : le service foncier, le service juridique et le service commande publique. Le service foncier est responsable de l'acquisition ou de la vente du patrimoine ainsi que des copropriétés. Il ne s'occupe pas de la construction de nouveaux bâtiments, c'est le rôle de la direction du développement ni de l'entretien du patrimoine, mission du service entretien et maintenance. Le service Juridique est composé de juristes qui doivent veiller à ce que les activités de l'entreprises soient conformes à la loi. Ils ont également pour mission de répondre aux interrogations des employés des autres services, c'est d'ailleurs ce qui se passe le plus souvent.

1.3.3.1. Service Commande Publique

Comme tous les services publics, les OPH sont soumis au Code de la Commande Publique. Les Codes sont des textes de lois : Codes Pénal, Code de la Construction, etc. Pour faire appel à un prestataire extérieur, il y a des règles strictes à respecter. Pour les petits montants, on fait ce que l'on appelle un Bon de Travaux (BT) parfois appelé Bon de Commande. Le Bon de Commande sert pour les

commandes ponctuelles. Pour les marchés de tailles intermédiaires, on fait une Demande d'Achat. Une demande d'achat impose de consulter au minimum 3 entreprises. Pour les marchés très importants, on fait un Appel d'Offre Ouvert. Pour ouvrir un marché de taille modeste ou intermédiaire, les différents services de l'entreprise ne sont pas obligés de passer par le service commande publique.

1.3.4. Direction Financière et Comptable

La direction financière et comptable est divisée en deux services. Un service comptabilité et états financiers, qui s'occupe de la trésorerie et de la comptabilité et un service financier qui s'occupe de gérer les investissements. Il s'agit d'un pôle financier tout ce qu'il y a de plus classique, il en faut absolument un dans chaque entreprise mais il n'y a rien de spécial à ajouter.

1.3.5. Direction du Développement et du Patrimoine

La direction du développement est un des pôles les plus importants de la société. Le nom n'est pas très explicite mais il s'agit du pôle construction de l'entreprise. Il gère donc la construction de nouveaux logements, du moins l'aspect maîtrise d'ouvrage ainsi que les obligations qui incombent aux propriétaires, la maîtrise d'œuvre est déléguée à des entreprises spécialisées dans le bâtiment. La direction du développement s'occupe également des réhabilitations. Quand on parle de réhabilitation, on parle de réhabilitations soumises à déclaration de travaux, ou à permis de construire. Les travaux d'entretiens sont réalisés par le service de maintenance.

1.3.6. Direction des Territoires et de la Relations Clients

Cette direction regroupe un ensemble de services très divers et variés. On y trouve le service proximité et espaces verts, le service assurance et sinistres, le service gestion locative, qui s'occupe de réceptionner les plaintes des locataires ainsi que le service agence de proximité qui regroupe les différents chefs d'agences.

1.3.6.1. Pôle Stratégie Politique Territoriale

C'est au sein de ce pôle, rattaché à la direction des territoires que j'ai effectué mon stage, mon tuteur en étant le responsable.

Ce pôle a pour objectif d'établir la politique territoriale de l'entreprise. Il y a donc une relation avec les élus et les différents acteurs locaux. Il s'agit d'un tout petit service qui n'emploie que 2 salariés.

1.3.6.2. Service Exploitation et Maintenance

Le service exploitation et maintenance, abrégé en SEM, est le service au sein duquel j'ai effectué mon stage. Si j'étais administrativement rattaché au pôle stratégie politique territoriale, comme indiqué dans le paragraphe précédent, j'étais physiquement dans les locaux de la SEM, bien que « service » soit un nom masculin, tout le monde ou presque appelle ce service la SEM, et c'est avec les membres de ce service que j'ai le plus collaboré.

Le rôle principal de ce service est d'engager les travaux nécessaires à l'entretien du patrimoine de Vallis Habitat. On y trouve les chargés d'opérations, dont le rôle est d'engager des travaux quand cela est nécessaire et d'en effectuer le suivi pour veiller à leur conformité. Les assistants sont chargés de veiller à la conformité des documents émis par la SEM (contrats d'entretien, factures, bons de commande) c'est en quelque sorte le pôle administratif de la SEM, les chargés d'opérations constituant le pôle technique.

Ce service s'occupe également d'établir les marchés d'entretien du patrimoine : remplacement des chaudières, équipement de sécurité incendie, amiante, électricité, etc. Les chargés d'opérations s'occupent des clauses techniques et les assistants de la partie administrative. Ensuite, les documents sont envoyés au service marché qui finalise le contrat (le service marché correspond au service commande publique).

1.3.7. Les Agences

La gestion quotidienne du patrimoine incombe aux agences. Les patrouilles de terrains sont assurées par les gestionnaires Immobiliers et les Responsables de Site. Chaque agence possède des assistantes techniques et administratives pour la gestion des documents et pour faire le lien avec les différents services de la société ainsi que des chargés d'accueil pour l'accueil des clients. La direction des agences est assurée par les chefs d'agence (Responsable de Territoire) et par leurs adjoints (Référénts Patrimoine).

2. Arrivée dans l'Entreprise

Lorsque que je suis arrivé dans l'entreprise, on m'a conduit au service ressources humaines pour régulariser mon entrée dans la société puis on m'a remis un badge magnétique. Ce badge permet d'accéder aux locaux de l'entreprise, dont l'accès est sécurisé mais également de pointer. Le pointage est un système qui permet de compter les heures des salariés. On badge la pointeuse (une petite borne accrochée au mur de l'entrée) le matin en arrivant, on dépointe pour la pause de midi, on repointe après la pause et on redépointe le soir en partant. De cette manière, on connaît le volume horaire exact effectué par les salariés. Cela permet également aux salariés une souplesse quant à leur vie personnelle. Par exemple, si un salarié arrive en retard le matin, il peut rattraper son retard en partant plus tard le soir ou à l'inverse, un salarié qui a un rendez-vous en fin d'après-midi peut commencer plus tôt le matin. De cette manière, les salariés peuvent conserver le même volume horaire journalier tout en pouvant s'adapter à une contrainte ponctuelle. Evidemment, cette

souplesse ne s'applique pas aux salariés en contact avec le public qui eux doivent représenter l'entreprise aux horaires d'ouverture.

Attaché au badge, il y avait un traceur GPS. Ce traceur permet d'emprunter les voitures de fonction. Il faut le brancher à l'emplacement prévu à cet effet. Cela permet de savoir où se trouve les salariés et accessoirement les véhicules. Bien que détenteur du permis, je n'ai jamais conduit les voitures de la société, je suis monté dedans mais pour accompagner des techniciens sur des chantiers. Pour utiliser une voiture, il faut la réserver et relever le compteur avant et après utilisation.

On m'a également remis une attestation dérogatoire de déplacement ainsi qu'un kit de protection Covid : un masque en tissu, du gel hydroalcoolique, un spray pour désinfecter les surfaces, des gants et l'entreprise fournit régulièrement des lots de masques jetables.

On m'a ensuite conduit à mon bureau. C'est une petite pièce du premier étage pour une seule personne. Certaines pièces accueillent deux salariés mais pas plus. Avant la crise du Covid, cela pouvait être plus.

On m'a fourni un ordinateur de fonction, un second écran que je pouvais relier à l'ordinateur pour avoir un affichage double, une adresse mail, des codes d'accès pour me connecter au serveur de la société et on m'a même installé le téléphone avec une ligne directe personnelle.

J'ai également obtenu, en échange d'une retenue sur mon salaire, une carte de tickets restaurant.

3. Présentation des Missions

Mon stage n'a pas consisté en une unique et longue mission mais plutôt en une succession de plusieurs. Cependant on peut tout de même leur trouver un fil conducteur. Suite à la fusion des deux précédentes entités, EX GAR (Grand Avignon Résidence) et Mistral Habitat, la nouvelle structure, Vallis Habitat, subit depuis sa création une profonde réorganisation. Les deux anciens bailleurs sociaux de taille modeste deviennent un bailleur de taille intermédiaire, certaines méthodes de travail doivent être revues ainsi que l'organisation générale de l'entreprise.

Dans le cadre de cette réorganisation, le pôle « stratégie politique territoriale » doit mettre en place une nouvelle stratégie de développement et de gestion du patrimoine. C'est d'ailleurs dans le cadre de cette réorganisation que mon tuteur professionnel a été recruté, il est arrivé dans l'entreprise seulement quelques mois avant moi.

Mon rôle en tant que stagiaire a consisté à lui fournir des éléments lui permettant de l'assister dans la prise de décision et/ou d'améliorer le fonctionnement de certains services actuels, notamment la SEM et les agences.

A cause de la réorganisation, non seulement de celle qui a eu lieu précédemment suite à la fusion mais également de celle qui va survenir à la rentrée du fait de l'élection départementale, beaucoup de postes sont actuellement vacants et sont assurés en intérim. Mon tuteur assure donc plusieurs autres fonctions qui ne lui sont pas officiellement attribuées, ce qui explique la diversité de mes missions et le fait qu'elles ne concernent pas toutes la stratégie. C'est selon moi un point positif car cela me permet d'apprendre plus de choses.

Voici une liste de mes principales missions.

3.1. Missions n°1 : Création d'une base de données DPE

3.1.1. Contexte

A cause de la loi ELAN, il sera bientôt impossible pour les propriétaires de louer les logements dont l'étiquette DPE se situe en F ou G. Pour nous conformer à nos obligations légales, nous devons établir la liste des logements dont les DPE sont en F ou en G afin d'engager les réhabilitations nécessaires (ou de les démolir ou de les vendre en fonction des coûts que cela engendre).

Pour bien comprendre en quoi consiste cette mission, il faut d'abord expliquer ce que sont les DPE. DPE signifie Diagnostic de Performance Energétique. Il s'agit d'un document technique qui permet d'évaluer la performance théorique d'un bâtiment. Deux indicateurs de performance y figurent : la consommation d'énergie par mètre carré du logement et les émissions de CO₂, elle aussi par mètre carré.

Chacun des deux indicateurs est exprimé avec une note allant de A à G, A étant la meilleure et G la pire. La note globale d'un logement est la pire des deux notes. Un logement dont la consommation d'énergie est classée en A et les émissions de CO₂ en C (A C) sera aura comme étiquette (C).

3.1.2. Problème

Mon tuteur avait commencé à réaliser une base de données contenant les DPE de toutes nos résidences mais il en manquait certains et d'autres ne correspondaient pas à la réalité.

3.1.3. Objectif

Créer une base de données qui centralise en un seul endroit tous les DPE des résidences de la société afin d'avoir une vision d'ensemble de l'état du patrimoine et ainsi pouvoir prendre des décisions plus en adéquation avec la réalité du terrain. Aller consulter tous les documents DPE en notre possession pour vérifier que leur note correspond bien à celles que nous avons et dans le cas contraire, renseigner la note correcte. Chercher les DPE manquant, rentrer leur note et dans le cas contraire, donner une liste des DPE manquant à la personne chargée de les commander à l'entreprise compétente.

3.1.4. Déroulé de la mission

Mon tuteur m'avait initialement demandé d'établir une « cartographie » des DPE. Je m'attendais donc à devoir utiliser un logiciel de SIG comme Arc GIS ou QGIS. En fait, il entendait par « cartographie » l'élaboration d'une base de données. Là encore je m'attendais à devoir utiliser un logiciel spécialisé comme Microsoft Access mais ce ne fut pas le cas. Il fallait faire quelque chose de

simple, rapide à mettre en œuvre et surtout compréhensible et utilisable par tous. J'ai donc fait ma base de données sur Excel car tous les employés savent utiliser le logiciel. La plupart de mes autres missions consisteront à élaborer des fichiers Excel. Toutes les bases de données de l'entreprise sont sous forme de fichier Excel.

J'ai commencé par regarder les DPE qui se trouvaient dans le serveur informatique et quand j'ai fini d'explorer un dossier, je demandais à mes collègues dans quel autre dossier je pouvais potentiellement en trouver.

Après avoir collecté toutes les informations dont je disposais, j'ai contacté les différents services susceptibles d'avoir des DPE en leur possession, en premier lieu les agences car ce sont elles qui commandent les DPE quand il y a un changement de locataire (et que le précédent diagnostic n'est plus valable) puis dans un second temps la direction du développement pour les résidences récemment construites ou rénovées.

J'ai dû recommencer plusieurs fois, car n'ayant aucune expérience dans le domaine, soit ma méthode de travail n'était pas la bonne, soit les informations que je renseignais n'étaient pas pertinentes ou incomplètes.

Une fois la collecte d'information terminée, j'ai pu finaliser ma base de données en indiquant les notes DPE des différentes résidences ainsi que celles dont le diagnostic était manquant.

Cette mission peut paraître simple mais compte tenu du grand nombre de résidences et de la difficulté à obtenir les informations, ce travail a été très long et répétitif. On pourrait dire que cela n'a rien à voir avec l'idée que l'on se fait du travail de l'ingénieur car il s'agit simplement de collecter des données et de les restituer de façon intelligible, il n'y a pas d'analyse et aucune prise de décisions de ma part suite à l'élaboration du livrable. Je répondrais à cela que l'analyse des données est déjà faite : si le DPE indique F ou G, alors une réhabilitation s'impose. En ce qui concerne la prise de décision, ce n'est pas le rôle de l'ingénieur mais celui du décideur. Par exemple, les ingénieurs de la fonction publique territoriale ne prennent aucune décision, ils présentent des scénarios aux élus et ce sont ces derniers qui décident du plan à appliquer en fonction de leur conviction politique et/ou de la situation. De plus il s'agit d'une tâche longue et répétitive, mieux vaut donc la confier à un stagiaire qu'à un salarié présent de longue date dans l'entreprise. J'ajouterai pour finir que l'élaboration de cette base de données va impacter la décision budgétaire de la société pour les 5 prochaines années. Elle est donc d'une importance stratégique capitale pour l'entreprise.

3.2. Mission n°2 : Elaboration d'une base de données du patrimoine

3.2.1. Contexte

Bien qu'il existe déjà une liste du patrimoine, il n'existe aucune base de données regroupant en un seul endroit toutes les caractéristiques d'une résidence. Afin d'avoir une vue d'ensemble claire du patrimoine et d'éviter de perdre du temps à chercher les informations, nous avons voulu centraliser toutes les informations dont nous aurons potentiellement besoin dans une base de données unique.

Les informations concernant le patrimoine sont éparpillées, tout le personnel n'y a pas accès, la plupart du temps les employés n'ont accès qu'à la partie qui les concerne. Certains dossiers sont en double exemplaire et selon l'endroit où l'on va chercher l'information, on peut trouver des données contradictoires.

3.2.2. Objectif

Reprendre le même schéma que pour la base précédente : une ligne par groupe résidentielle et y renseigner toutes les informations nécessaires. Il y a plusieurs types d'informations nécessaires. Les informations nécessaires à l'identification de la résidence : codification, nom, ville, agence à laquelle elle est rattachée. Les informations nécessaires à la maintenance : système de chauffage, système d'ECS (Eau Chaude Sanitaire), présence d'ascenseur ou de pompe à chaleur, nombre de VMC, etc. Les informations nécessaires à l'estimation du coût des travaux : nombre de logements, type de logement (individuel ou collectif), nombre de bâtiments, nombre d'étages, nombre de hall d'entrée, etc. Et enfin des informations concernant nos obligations légales : copropriété, acquisition amélioration, année de construction, ...

L'objectif à terme est d'obtenir une vue d'ensemble du patrimoine, tout du moins une vision d'ensemble des équipements techniques pour le service de maintenance, mais également pour faciliter la communication avec les agences sur le terrain. Il faut centraliser les informations pour que tout le monde puisse y avoir accès facilement et surtout que tout le monde ait la même information.

3.2.3. Déroulé de la mission

Contrairement à la précédente mission, j'ai tout de suite commencé à demander des renseignements ne sachant pas par où commencer devant la multitude d'informations à collecter. Cela m'a permis d'en apprendre beaucoup sur le travail des autres salariés de l'entreprise et d'approfondir mes connaissances techniques concernant le bâtiment. Contrairement aux DPE, j'ai parfois dû me rendre sur place pour vérifier certaines informations. En effet, si la plupart des informations étaient accessibles, soit via des fichiers Excel, soit via des marchés d'entretiens, certaines informations étaient introuvables, il a donc fallu vérifier sur place. Pour procéder à ces vérifications, moi qui n'avais aucune compétence technique, je me suis fait accompagner par des techniciens pour qu'ils m'apprennent à reconnaître les différents équipements et où les trouver. Face au grand nombre de résidences à vérifier et ne pouvant disposer des techniciens comme bon me semblait, je ne procédais à des visites de terrain qu'en dernier recours.

Cette mission a été très instructive et m'a beaucoup aidé à parfaire mes connaissances techniques dans le bâtiment. Cependant ce fut une mission longue et répétitive, il fallait rentrer toutes les données à la main. Néanmoins, je recevais de l'encouragement de la part de mes collègues car l'établissement de cette base de données était essentielle pour le fonctionnement de l'entreprise et allait servir à beaucoup de gens. C'était du sale boulot « bête et méchant » mais je suis fier d'avoir élaboré un document qui va servir pendant plusieurs années à l'entreprise.

J'ai dû mettre ma base de données à jour plusieurs fois après l'avoir officiellement terminée car le patrimoine évolue en permanence. Pour conserver l'unité de l'information, mon supérieur hiérarchique a décidé de restreindre l'accès en écriture du fichier, pour éviter que tout le monde vienne le modifier. Pour le mettre à jour, je devais enregistrer une copie sur mon bureau, la modifier, puis envoyer le nouveau fichier mis à jour pour que mon collègue qui a les droits de modification du fichier puisse partager la mise à jour avec tout le monde.

3.3. Mission n°3 : Rédaction du classeur sécurité

3.3.1. Contexte

Toute société est obligée par la loi de désigner un responsable sécurité et d'établir des procédures permettant de réagir à un sinistre. Malheureusement, il n'existait aucun document de ce type au sein de Vallis Habitat. J'ai donc été chargé d'y remédier.

3.3.2. Objectif

Comprendre les enjeux d'un tel document pour l'entreprise et en établir un qui permette à l'entreprise d'avoir en sa possession un document recensant les procédures immédiates à appliquer pour faire face aux différents sinistres qu'elle pourrait être amenée à rencontrer. Les informations devront être présentées de manière suffisamment synthétique pour être intelligibles par tous, tout en étant suffisamment détaillées pour qu'il n'y ait aucune ambiguïté.

3.3.3. Déroulement de la mission

En premier lieu, on m'a transmis un ancien classeur sécurité d'une autre structure qui avait plus de 10 ans. On m'a dans un premier temps simplement demandé de le comprendre. Puis une fois que j'avais compris de quoi il retournait et l'enjeu que cela représentait pour l'entreprise, on m'a demandé de vérifier sa conformité avec la loi actuelle. Une fois sa conformité vérifiée, je devais établir celui de Vallis Habitat. J'avais bien sûr le droit de m'inspirer de ce que l'on m'avait transmis si cela était toujours conforme à la réglementation actuelle et je devais modifier, remplacer ou recréer ce qui ne l'était pas.

Je suis donc allé sur Légifrance, le site qui répertorie les textes de loi français pour m'enquérir de la réglementation. Comme à chaque fois au commencement d'une mission, j'étais perdu et je n'y

comprenais rien. Je ne savais ni comment utiliser le site ni où chercher les informations dont j'avais besoin.

Au bout d'un moment, j'ai trouvé un texte de loi sur la réglementation incendie, or c'était exactement ce que je cherchais, j'ai donc commencé à le lire attentivement. Les textes de loi étant très pénibles à lire et très étoffés, ce qui rend difficile leur compréhension aux non-initiés, j'ai très vite stoppé ma lecture pour apprendre à mieux les comprendre et ainsi faciliter mes lectures par la suite. J'ai donc investi du temps pour espérer gagner en efficacité, c'est dans ce genre de situation que l'on comprend l'utilité des cours sur la gestion de projet. Après avoir mieux compris l'organisation de la loi française, la hiérarchie entre les différents textes, comment ils sont classés ainsi que leur application et après avoir appris à utiliser Légifrance, j'ai pu reprendre ma lecture.

Après de longues heures de lecture, j'ai fini par comprendre que le texte ne concernait que les immeubles de grandes hauteur, c'est-à-dire, ceux dont le plancher de l'étage le plus haut est situé à plus de 50 mètres. Hors Vallis Habitat ne possède aucun IGH (Immeuble de Grande Hauteur) car la réglementation qui les encadre est beaucoup trop contraignante, les pouvoirs publics doivent valider tous les travaux qui y sont entrepris et la mise aux normes sécuritaires est trop difficile à assumer pour beaucoup. C'est pour ça que certains bailleurs sociaux condamnent les derniers étages de leur tour HLM afin d'éviter de passer en IGH, car la réglementation concerne les immeubles dont le plancher bas du logement habité le plus haut, si l'étage est condamné, la réglementation ne s'applique pas.

Au bout d'un moment j'ai fini par trouver le texte de loi que je cherchais : l'Arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments d'habitation !

Ce texte de loi concerne tous les bâtiments d'habitation inférieur à 50 mètres et couvre donc tout le patrimoine de Vallis.

J'ai donc essayé de rédiger la partie du classeur qui concerne la sécurité incendie avant d'oublier ce que je venais d'apprendre. J'ai commencé à rédiger à tâtons sans beaucoup de cohérence. Voyant que je patageais un peu, un collègue est venu me conseiller de d'abord traduire le classeur de support que l'on m'avait donné en langage Vallis, c'est-à-dire de faire correspondre les postes et les différents services indiqués avec les intitulés adéquats. Cette traduction m'a permis d'encore mieux comprendre le support que l'on m'avait donné mais surtout j'avais acquis une méthode de travail : je devais complètement finir une étape avant d'en commencer une autre. De cette manière, à chaque fin d'étape, j'ajoutais de la valeur à mon travail et j'évitais de tomber dans le piège qui consiste à commencer cinquante tâches en même temps et de n'en n'avoir achevée aucune dans le temps imparti.

Nous avons déjà expérimenté cette méthode en option RESEAU mais je n'y avais pas pensé lorsque j'ai commencé cette mission.

A partir de ce moment, j'allais être beaucoup plus efficace dans mon travail. Cependant, j'estime après coup que la perte de temps du début de mission m'a été utile pour me montrer à quel point avancer sans plan de bataille peut grandement diminuer la productivité.

Après avoir traduit l'ancien classeur, j'ai examiné sa conformité avec la version actuelle de la loi. J'ai dû m'intéresser à d'autres domaines que la sécurité incendie tel que l'amiante, le plomb, la légionellose, les accidents d'ascenseurs, les fuites de gaz, etc.

Une fois la conformité avec la loi actuelle étudiée, j'ai essayé de savoir quelles étaient les procédures actuelles de l'entreprise. C'est à ce moment que j'ai compris qu'il n'y avait rien de ce type au sein de la société. La mission devenait tout d'un coup beaucoup plus difficile mais en même temps, elle revêtait une extrême importance. Ce sont les procédures que j'allais rédiger qui allaient servir de base à la sécurité de l'entreprise, je commençais à avoir un peu de pression sur les épaules.

Pour m'assister, j'ai régulièrement sollicité des collègues pour savoir si les procédures que j'imaginai leur semblaient cohérentes. Une fois mon travail terminé, je l'ai remis à mon tuteur de stage qui m'a demandé d'y apporter certaines modifications. Une fois modifié, il m'a demandé d'organiser une réunion avec des chefs d'agences et des employés du siège afin que je leur présente mon travail et qu'on discute d'éventuelles modifications.

Bien que je sois d'ordinaire plutôt à l'aise à l'oral et que mes expériences associatives m'ont amené plusieurs fois à participer et animer des réunions, c'était toujours dans un cadre que je connaissais et avec un public sociologiquement proche de moi : soit des étudiants, soit des jeunes, soit des professeurs. Là, il s'agissait de personnes beaucoup plus âgées que moi et avec une belle carrière derrière eux. Ils étaient tous au-dessus de moi dans la hiérarchie ce qui m'impressionnait un peu. De ce fait, je me suis montré inhabituellement succinct, ce qui n'était pas une mauvaise chose puisque la réunion a quand même duré 3 heures.

Lors de cette réunion, j'ai noté les modifications qu'ils me conseillaient d'apporter et, lorsque j'ai eu fini, je leur ai transmis la version à jour du classeur sécurité. Ce classeur devra être validé par la direction de l'entreprise puis il sera envoyé au service communication afin qu'il corresponde visuellement à la charte graphique de l'entreprise.

3.4. Mission n°4 : Création d'une base de données du patrimoine de sécurité incendie

3.4.1. Contexte

Encore une base de données ! Mais cette fois-ci il s'agit d'une initiative personnelle. En travaillant sur l'élaboration du classeur de sécurité, je désirais savoir si, parmi tous les dispositifs de sécurité incendie que la loi nous oblige d'installer, lesquels bénéficiaient d'un entretien contractualisé et lesquels n'en bénéficiaient pas, afin d'indiquer aux employés des agences les types de contrôles qu'ils devront commander annuellement et ceux pour lesquels il n'est pas nécessaire de s'inquiéter.

3.4.2. Objectif

Les objectifs que je m'étais fixés étaient les suivants : recenser pour chaque résidence les équipements de sécurité incendie dont l'entretien est contractualisé et le cas échéant, indiquer si oui ou non, nous respectons nos obligations légales.

3.4.3. Déroulement de la mission

Lors de mon travail sur le classeur de sécurité, je voulais indiquer quels étaient les équipements de sécurité incendie dont l'entretien était contractualisé. J'ai demandé à des collègues où trouver ce type de contrats et on m'a dit d'aller voir le DPGF. Le sigle DPGF signifie : Décomposition du Prix Global et Forfaitaire. Il s'agit du détail des prix du marché d'entretien. C'est au travers de cette mission que je me suis intéressé à la réglementation sur les marchés et à la commande publique.

J'ai pu voir que nous avons 4 types d'équipements dont l'entretien est contractualisé : les extincteurs, les blocs autonomes d'éclairage de sécurité, les trappes de désenfumages et les colonnes sèches. Les colonnes sèches sont des canalisations vides qui parcourent tout le bâtiment dans sa hauteur et dont les embouts peuvent être raccordés à la lance à incendie des pompiers. Ils permettent d'amener l'eau dans les étages.

Grâce à mes connaissances récemment acquises sur la sécurité, il m'a semblé que le marché d'entretien ne correspondait pas à nos obligations d'entretien, du moins je pensais qu'il n'était pas cohérent avec l'idée que je m'étais faite du patrimoine en remplissant des bases de données. C'est à ce moment-là que j'ai eu l'idée d'élaborer une base de données qui recenserait notre patrimoine de sécurité incendie et sa compatibilité avec nos obligations légales. Je suis allé en parler à un de mes collègues qui était justement en train de travailler avec l'entreprise en charge des contrôles puis à mon maître de stage et tous les deux m'ont dit que cela serait une bonne idée. Je me suis donc mis au travail.

A un moment, j'ai eu un doute sur la manière d'interpréter certaines lignes du DPGF, j'ai alors contacté l'entreprise en charge de l'entretien. Une de leur responsable, qui était également en contact avec un de mes collègues, m'a transmis une correction du DPGF établie par leurs techniciens. La correction d'un marché d'entretien s'effectue avec des avenants (des ajouts ou retraits de prestation, la prévision ne correspondant presque jamais parfaitement à la réalité). C'est en réceptionnant ces avenants que certains de mes collègues ont commencé à s'intéresser à cette entreprise car l'écart entre le marché prévisionnel d'entretien et la prestation effectuée était énorme.

J'ai donc rajouté des colonnes à ma base de données pour comparer notre marché prévisionnel à l'entretien effectué par l'entreprise, qui selon cette dernière correspondait exactement à la réalité. Comme l'écart était très important, un employé est allé vérifier pour quelques bâtiments ce qu'il en était réellement. Il s'est avéré qu'aucune des 2 estimations du patrimoine n'était juste. Cependant, les erreurs n'étaient pas de même nature.

De notre côté, les erreurs venaient principalement des extincteurs. Du fait d'une rotation importante entre les gardiens d'immeubles et les chefs d'agence ces dernières années, il y a une méconnaissance du patrimoine de la part des employés. Le marché d'entretien actuel ayant été renouvelé à partir des marchés d'entretiens précédents, certains extincteurs manquent à l'appel (vol, vandalisme) d'autres, se trouvent à l'intérieur d'anciens locaux techniques désormais condamnés.

En revanche, du côté de l'entreprise, les manquements sont plus graves car ils concernent le patrimoine de sécurité immobile (colonnes sèches, trappes de désenfumage, blocs d'éclairage). Or contrairement aux extincteurs, ils ne peuvent être volés. On peut tout de même dédouaner l'entreprise de l'entièreté de la responsabilité. En effet, les techniciens n'étant pas censé connaître par cœur le patrimoine d'une entreprise qui n'est pas la leur, il est nécessaire de les accompagner lors de leurs missions pour les guider. Or cet aspect a été négligé de notre part.

J'ai donc privilégié notre estimation de notre patrimoine à celle de l'entreprise de contrôle, bien que j'aie indiqué les deux sur mon tableau Excel. J'ai ensuite ajouté des colonnes indiquant si oui ou non, nos obligations étaient respectées.

Pour connaître nos obligations, je devais connaître certaines caractéristiques des bâtiments auxquelles je n'avais pas accès, car elles n'ont d'utilité qu'en ce qui concerne la sécurité incendie. L'obtention de ces caractéristiques a été très difficile et j'ai dans de nombreux cas du m'en remettre à une estimation et non aux chiffres exacts. Dans un premier temps, j'ai essayé d'obtenir ces caractéristiques en me rendant aux archives, afin de les extraire directement des documents. Cependant, face à la grande difficulté de trouver les informations dans les documents couplés au très grand nombre de résidences (500 groupes résidentiels pour 16 000 logements) j'ai très vite abandonné l'idée.

J'ai eu la chance en me rendant aux archives de rencontrer un ancien employé (j'entends par là un employé qui a de l'ancienneté pas un ex-salarié) qui avait une grande connaissance du patrimoine. Il m'a aidé à estimer les caractéristiques techniques d'une grande partie du patrimoine. J'ai essayé de faire la même chose avec d'autres employés dont je connaissais les affectations passées et qui seraient susceptible de me renseigner.

Quand je ne pouvais plus obtenir de renseignement de la part de mes collègues, j'ai utilisé la banque de photographie du patrimoine ou google map, quand les photos n'étaient pas assez précises. Quand

j'ai obtenu tout ce que je pouvais obtenir par moi-même, j'ai demandé aux chefs d'agence d'envoyer des hommes vérifier certaines informations sur place car je ne pouvais pas faire autrement.

Une fois les différentes caractéristiques obtenues, j'ai pu déterminer les familles auxquelles appartenaient les différents bâtiments, car c'est la famille du bâtiment qui détermine les normes de sécurité en vigueur.

Dans un premier temps, j'ai tiré un bilan très alarmiste de la situation car bon nombre de nos obligations n'étaient pas respectées. J'ai donc alerté mes collègues pour leur faire part de mes inquiétudes quant à nos manquements.

Certains avaient des doutes sur ce que j'avançais et m'ont demandé de me renseigner sur les modalités d'application de la loi notamment en ce qui concerne l'année de construction des bâtiments. Ces remarques ont été bénéfiques car je n'avais absolument pas pensé à cet aspect des choses. J'ai commencé à chercher à partir de quand la loi s'appliquait. La seule chose que j'ai trouvée dans la loi de 1986, c'est que tous les bâtiments dont le permis de construire date d'après le 1^{er} janvier 1988 doivent être aux normes, c'est-à-dire respecter la version du texte de loi en vigueur l'année de leur construction. Il n'y a aucune précision pour les bâtiments dont le permis de construire a été délivré avant cette date. Je suis allé demander conseil au service juridique pour en savoir plus.

On m'a répondu qu'en droit français, le principe de non-rétroactivité des lois faisait que les bâtiments se devaient simplement de respecter les normes en vigueur lors de leur construction et que lorsque qu'aucune mise aux normes particulière n'était imposée, cela n'était pas obligatoire. Je suis ensuite allé voir mon maître de stage qui m'a confirmé cela en me précisant qu'on était simplement tenu de ne pas dégrader la capacité de lutte contre l'incendie des bâtiments que l'on réhabilite. Si les travaux ne permettent pas de conserver la capacité de lutte contre l'incendie, alors seulement dans ce cas-là il faut mettre aux normes, du moins compenser la perte de capacité de lutte contre l'incendie.

Le service juridique avait conseillé d'essayer de mettre un maximum de bâtiments anciens aux normes actuelles, ou du moins d'améliorer un peu leur capacité de lutte contre l'incendie car en cas de problèmes, les juges peuvent se montrer plus indulgents s'ils voient que nous avons fait des efforts pour la sécurité de nos locataires. Ce à quoi mon tuteur a répondu, et je me doutais très fortement de sa réponse, que pour des raisons évidentes de trésorerie, nous n'engagerions que les travaux auxquels nous ne pouvons-nous soustraire, car avec le grand nombre de réhabilitations thermiques à réaliser les prochaines années, nous n'avons pas les moyens d'engager beaucoup d'autres travaux.

J'ai fini par terminer mon tableau et après la prise en compte de l'année de construction des bâtiments, j'ai réalisé que nous étions beaucoup moins en défaut avec la loi que je ne le pensais, c'était même l'inverse, nous avions parfois installé des équipements que la réglementation ne nous imposait pas.

Malheureusement, je ne peux considérer cette mission comme menée à bien. J'ai fait tout ce que j'ai pu mais j'ai toujours pas pu obtenir une vision du patrimoine réel, je ne dispose que de deux estimations partiellement erronées, la vérité se trouvant très certainement entre les deux. Pour cela il faudrait prendre le temps d'envoyer des hommes sur le terrain afin de relever avec précision tout l'équipement dont la société dispose. Malheureusement, en tant que stagiaire je n'ai pas ce pouvoir, je n'ai pas le temps d'aller faire le tour du département pour tout vérifier moi-même et

stratégiquement, cela mobiliserait beaucoup d'hommes pendant longtemps et cela perturberait l'exécution des autres missions quotidiennes des agences. Ce n'est donc pas à l'ordre du jour.

Je dois me contenter d'une conclusion partielle pour cette mission que je m'étais moi-même attribuée : dans la plupart des cas, nous respectons la réglementation mais dans certaines résidences, ce n'est toujours pas le cas. Est-ce parce que certaines caractéristiques m'ont échappé et qu'en réalité la réglementation concernant cette résidence est plus souple ? Est-ce parce que nous avons oublié de relever tous nos équipements de sécurité ? Ou est-ce parce que nous sommes réellement hors la loi ? Pour répondre à cette question, il faudrait lancer une campagne de vérification sur le terrain.

4. Retour réflexif sur l'Expérience

Dans cette partie, j'essayerai de vous présenter une analyse pertinente de mon expérience. Je commencerai par ma méthode de travail et du résultat de mes productions, j'aborderai ensuite les dysfonctionnements de la société d'accueil et les solutions auxquelles j'ai pensé pour améliorer la situation et je terminerai en évoquant le rôle de l'ingénieur dans l'entreprise et comment cette expérience professionnelle va influencer ma future carrière.

4.1. Méthode mise en œuvre

La méthode de travail que j'ai mise en œuvre à chaque début de mission était toujours la même : après réception des consignes, reformuler ce que l'on m'a demandé d'accomplir pour vérifier que j'ai à peu près compris la mission puis foncer tête baissée sans aucune méthode et essayer de faire quelque chose.

4.1.1. Acquisition d'une méthode de travail adéquate

L'utilisation de la méthode de la charge tête baissée est basée uniquement sur la chance n'est absolument pas recommandée à quiconque souhaite être efficace dans un domaine donné. Cependant, elle m'a permis de beaucoup apprendre et de beaucoup améliorer mon efficacité. Si cela vous paraît actuellement contre-intuitif, les explications que je m'apprête à vous fournir vont justifier ma position.

Je dois tout d'abord rappeler que bien que nous ayons eu un cours sur le logement social et que dans le cadre de l'option RESEAU nous avons abordé les calculs liés à la consommation d'énergie, mes connaissances dans ces domaines relevaient plus de la culture générale approfondie que de l'expertise professionnelle. Sans les notions abordées en cours, je n'aurais pas été capable de m'insérer dans l'entreprise, mais elles ne me permettaient de lui apporter une valeur ajoutée significative.

Je ne fais pas ici une critique de la qualité de l'enseignement. Le métier d'ingénieur impose une forte capacité d'adaptation. Le savoir appris à l'école doit d'avantage être accès sur les méthodes de l'ingénieur que sur le savoir technique, même si une base est nécessaire. Je pensais autrefois l'inverse car je croyais que les entreprises exigeraient des stagiaires ingénieur un haut niveau de performance. On m'a vite rassuré en me disant que j'étais là pour apprendre et qu'il est nécessaire aux entreprises de former les cadres de demain.

Revenons maintenant à la méthode. Foncer tête baissée m'a permis de rapidement comprendre les enjeux des différents secteurs et ainsi, m'a permis de me rendre compte de ce que je devais chercher ou effectuer en priorité. Puisque je n'y connaissais rien, il aurait été inutile que je perde du temps à élaborer une méthode de travail et une liste d'objectifs car cette méthode n'aurait sans doute pas collé à la réalité du terrain et que les objectifs préétablis n'auraient peut-être pas été pertinents.

En avançant à tâtons, en allant voir à quoi ressemblent les documents, comment travaillent les gens, j'ai pu cerner les enjeux prioritaires et ceux qui l'étaient moins. Il en est de même pour l'acquisition de la future méthode de travail. Inutile de perdre son temps à planifier un plan d'action lorsqu'on n'y connaît rien. Mieux vaut engranger un peu d'expérience. Une fois le domaine mieux connu, il est beaucoup plus aisé de définir une méthode de travail efficace.

Lors des cours sur la gestion de projets, les professeurs insistaient beaucoup sur le couple méthode/exécution. Investir du temps dans l'élaboration d'une méthode de travail permettrait d'en économiser lors de sa réalisation. Si le temps investi lors de l'élaboration du plan permet une économie sur le temps de travail supérieur au temps investi, alors on, gagne du temps. On peut faire le même raisonnement avec l'argent.

Je rajouterai au couple méthode/exécution un troisième élément qui est la connaissance du sujet. On obtiendrait un triptyque connaissance/plan/réalisation. La connaissance permettrait d'élaborer de meilleurs plans, et les plans d'améliorer la réalisation du projet.

Une citation d'Abraham Lincoln avait particulièrement retenu mon attention : « Si l'on me donne six heures pour couper un arbre, j'en passe quatre à affûter ma hache ». Certes, mais si on ne connaît rien à l'affûtage des haches, on a juste perdu quatre heures.

Je pense que les jeunes cadres devraient prévoir dans la gestion de leurs projets, en plus du temps nécessaire à l'élaboration d'une méthode de travail, un temps de mise au niveau professionnel pour compenser l'expérience qu'ils n'ont pas encore acquise.

Une fois le manque de connaissances comblé grâce à la méthode de la charge tête baissée, qui n'est ni plus ni moins que le fait d'apprendre de ses erreurs, nous prenons conscience qu'un travail effectué sans méthode adéquate est pénible, long et difficile, et qu'il faut élaborer une vraie méthode efficace et qui correspond aux attentes du projet à réaliser.

4.1.2. Méthodes utilisées

Dans cette partie je ne vais pas détailler toutes les méthodes que j'ai utilisées mais plutôt parler de certains types de méthode de travail que j'ai utilisés et dans quel contexte.

Je vais présenter deux types de méthodes. Une méthode de travail pour les missions temporaires, typique de la gestion de projet et une méthode de travail sans contrainte temporelle pour réaliser des tâches dont la fin n'est pas planifiée.

4.1.2.1. Méthode avec contrainte temporelle

Dans cette partie, je vais vous parler de la méthode que j'ai utilisée pour traiter les missions ponctuelles. Nous entrons ici dans le cadre du cours sur la gestion de projets. Un projet est une liste d'objectifs à réaliser pour une date limite. Comme un stagiaire n'est pas un salarié permanent de l'entreprise, il n'a pas de rôle clairement établi mais il effectue une ou plusieurs missions dans le temps imparti.

La méthode que j'ai choisie d'utiliser est on ne peut plus classique. On découpe le projet en différentes étapes dont l'importance est hiérarchisée et on les exécute dans l'ordre. On commence par le corps de l'édifice, puis la toiture, les menuiseries, la peinture et si on a le temps on peut même décorer le jardin.

L'objectif principal de cette méthode est simple : avoir produit quelque chose de commercialisable pour la date butoir. Cela permet en cas d'échec, de limiter les pertes car même si l'objectif n'a pas été atteint, une partie des ressources investies a servi à créer quelque chose d'utilisable. Si l'on essaye de réaliser toutes les étapes en même temps, on risque de n'en terminer aucune et de n'avoir aucune valeur ajoutée à notre travail. En cas d'échec, la perte est totale.

C'est la méthode que j'ai utilisée lorsque j'ai travaillé sur la classeur sécurité. Je devais avoir produit quelque chose pour le jour de la réunion. J'ai commencé par faire correspondre les postes et les services, puis j'ai étudié la conformité avec la loi puis quand j'avais obtenu une base présentable, j'ai profité du temps qu'il me restait pour ajouter du détail.

La gestion de projet peut paraître complexe et totalement nouvelle lorsqu'on la découvre en cours mais il s'agit en fait de quelque chose que l'on expérimente tout au long de sa vie dès le plus jeune âge. C'est typiquement ce que l'on retrouve le plus à l'école, notamment en école d'ingénieurs.

La méthode du découpage en tâches que j'ai choisie d'utiliser, je l'avais déjà utilisée lors de l'atelier de l'option RESEAU du semestre 8. Mais bien avant les cours sur la gestion de projets et l'atelier, nous avons eu tout un tas de projets ou de rapports à réaliser depuis notre entrée en 3A. Nous avons donc largement expérimenté la gestion de projets. J'irais même plus loin, l'école ce n'est que de la gestion de projet. Réussir son année scolaire, c'est utiliser le temps imparti pour avoir au moins 10 à l'examen. Si vous gérez bien votre temps, vous pouvez vous offrir le luxe d'avoir plus, si vous le gérez mal, vous aurez moins et vous redoublez.

C'est tout de même avec la gestion de projets ponctuels que j'ai eu le plus de mal lors même que j'en avais entendu parler toute l'année. J'ai dû attendre qu'un collègue vienne me souffler la méthode pour commencer à l'utiliser. Je pense que le problème est d'ordre personnel : je déteste les contraintes de temps et j'ai toujours eu du mal à les respecter.

4.1.2.2. Méthode sans contrainte temporelle

Nous allons parler de méthode de travail qui s'applique à des tâches qui n'appartiennent pas à des missions temporaires. Dans une entreprise les salariés, à la différence des stagiaires, n'ont pas seulement des missions temporaires à accomplir, ils ont également un ou plusieurs rôles. Cela peut être l'accueil des clients, la vérification des factures, la maintenance des équipements, etc.

Par exemple, un salarié chargé de vérifier la conformité des factures n'est pas soumis à une contrainte de temps. Le plus important est que son travail soit bien fait et même parfaitement parce que les factures ont une valeur juridique.

En réalité, il ne s'agit pas d'une réelle méthode à appliquer point par point mais plutôt d'une philosophie de travail. L'objectif est de réaliser le meilleur travail possible. C'est cette philosophie de travail que j'ai utilisée lorsque j'élaborais mes bases de données. Même s'il s'agissait de missions temporaires confiées à un stagiaire, l'utilisation des livrables de la mission vont être utilisés par l'entreprise pendant de longues années. Potentiellement, tant que la société continuera d'exister.

Pour cela j'ai privilégié une méthode de travail plus lente afin de vérifier les informations que j'obtenais et surtout, je devais prendre du temps pour que la lecture de mes tableaux soit facile et agréable. Il était préférable que je ne complète que 80% du tableau mais que toutes les informations soient exactes et facilement interprétables plutôt que je le remplisse entièrement mais qu'il soit illisible ou que trop d'informations soient inexacts.

Afin de faciliter l'interprétation des résultats ou pour corriger certaines erreurs, je n'ai pas hésité à recommencer plusieurs fois mes bases de données. Au début c'était pénible mais à force de pratiquer, j'allais de plus en plus vite et je savais exactement ce que je devais faire, où chercher l'information, lesquelles mettre en valeurs, etc. Je devenais un peu plus performant à chaque fois.

4.2. Problèmes rencontrés par l'entreprise et pistes d'améliorations

Les problèmes de l'entreprise peuvent tous se résumer en un seul mot : décentralisation. Je ne compte pas faire un pamphlet contre la loi de 1982 mais plutôt expliquer pourquoi certaines ressources devraient être concentrées.

4.2.1. La décentralisation de l'information

Il n'y a aucune base de données qui centralise toutes les informations dont ont besoin les différents services, c'est sans doute pour cela que l'on m'a demandé d'en créer une. Centraliser l'information est capital pour piloter efficacement une structure.

L'entreprise a avant tout besoin de se connaître elle-même, c'est-à-dire de connaître son patrimoine. Si une entreprise immobilière ne connaît pas parfaitement son patrimoine, elle ne peut pas bien l'exploiter, donc elle perd des revenus, elle ne peut pas bien l'entretenir, donc elle perd du capital et surtout, elle ne peut pas savoir si elle est en conformité avec la loi et s'expose donc à des sanctions.

Avoir une cartographie en temps réel du patrimoine permet de s'affranchir de ces problèmes, ou du moins de pouvoir y remédier rapidement. Si l'on ne dispose pas de toute l'information, on ne connaît que partiellement le problème et donc, les solutions apportées pour tenter de le résoudre seront fatalement incomplètes.

Avec un système d'information centralisé régulièrement mis à jour accessible à tous, les employés économiseraient un temps précieux à chercher l'information et les stratégies de l'entreprise pourraient facilement élaborer un plan prévisionnel. Le temps perdu à chercher les informations éparpillées de partout, souvent incomplètes ou obsolètes est colossal.

Les données devront être consultables par tous les employés concernés, il serait possible de conserver certains fichiers en accès restreint pour les données sensibles ne concernant pas tout le personnel mais cela devrait être marginal. En revanche, la mise à jour de ce système d'information devrait n'être accessible qu'à un nombre restreint de salariés, qui en serait les responsables, cela afin d'éviter un éparpillement de l'information comme c'est le cas aujourd'hui.

Un autre détail auquel il faudrait veiller serait la correspondance entre les différents jeux de données, je m'explique. Si je pense qu'il est important d'avoir une base de données qui centralise l'ensemble des informations du patrimoine, et non pas une base de données pour chaque détail technique comme actuellement, cependant, si les bases de données se présentent sous forme de tableau Excel, ce qui est le cas actuellement car les employés ne savent pas utiliser de SGBD, il deviendrait désagréable de travailler avec des tableaux trop surchargés, il faudrait donc mettre en place plusieurs tableaux moins surchargés pour le travail quotidien.

Le problème est que parfois il faudrait croiser les informations de 2 tableaux différents, afin de faciliter cette tâche, les jeux de données des différents tableaux doivent correspondre parfaitement, dans le cadre de tableau Excel, même nombre de ligne et ordre des lignes identiques, afin de pouvoir supprimer ou rajouter des colonnes à l'infini.

Cela peut sembler n'être qu'un détail technique mais quand vous perdez du temps à chercher quelles sont les 2 lignes manquantes dans un fichier de 10 000 lignes, on se rend vite compte que le diable réside dans le détail.

4.2.2. Les changements de postes trop fréquents

Un autre facteur qui accentue l'éparpillement de l'information est la rotation trop fréquente des hommes de terrain, j'entends par là les employés des agences. Les gestionnaires immobilier et les chefs d'agence se doivent de connaître parfaitement le patrimoine dont ils ont la responsabilité et ainsi, pouvoir avertir rapidement le service d'entretien pour apporter les réparations nécessaires.

Lorsque les effectifs tournent trop, les hommes de terrain n'ont pas le temps d'apprendre à connaître leur patrimoine en entier. Cela entraîne un autre problème, on ne sait plus à qui s'adresser pour obtenir une information. Lorsque nous recherchons dans l'annuaire du personnel la personne à contacter pour obtenir une information sur du patrimoine, information qui devrait être rangée dans une base de données, la personne que nous joignons par téléphone n'est pas la bonne car à cause du nombre important de rotations, les postes ont changé sans que l'annuaire du personnel ne soit mis à jour. Le gestionnaire immobilier que nous venons de contacter nous donne en conséquence les coordonnées de la personne qui occupe actuellement le poste que nous recherchons. Nous lui téléphonons, il s'agit bien de la bonne personne au bon poste mais malheureusement, cet employé n'est en poste que depuis quelques semaines et n'a pas eu le temps d'inspecter la totalité de son patrimoine, il ne peut donc pas répondre à notre question. Fort heureusement, cette aimable personne nous donne les coordonnées d'un autre employé qui a une bonne connaissance du patrimoine. Après trois coups de fils, nous obtenons enfin l'information. Voilà pourquoi il est important que les employés restent en poste suffisamment longtemps pour avoir une bonne maîtrise du terrain.

Un autre effet pervers des rotations fréquentes concerne la direction des agences. Le manque de centralisation laisse une relative liberté aux chefs d'agences. Comme il n'y a pas non plus de

procédures bien établies concernant la gestion des agences, chaque chef d'agence à sa propre manière de fonctionner. Cela ne poserait pas énormément de problèmes s'ils restaient longtemps à leur poste mais comme ils changent souvent d'affectations, non seulement les agences ont toute une méthode de travail différente mais en plus chaque agence en change régulièrement, ce qui complexifie la coordination entre les agences.

4.2.3. Le manque de formation des gestionnaires immobilier

Un autre problème des hommes de terrains est leur manque de connaissance technique. La direction a fait le choix de retirer les techniciens des agences et de tous les regrouper au sein du service de maintenance. Le problème causé par ce manque de connaissance technique est que les techniciens du siège doivent régulièrement se déplacer sur le terrain pour prêter assistance aux hommes de terrain qui n'ont pas toutes les connaissances techniques requises. S'ils étaient directement au sein des agences, non seulement ils n'auraient pas besoin de se déplacer mais cela éviterait aussi une différence de discours entre ce que pense les agences et ce que préconise le service de maintenance.

Il s'agit en fait du problème inverse à celui de l'information, je vais utiliser une métaphore pour l'illustrer. Comparons l'entreprise au corps humain. Les informations (les données) seraient assimilées à la mémoire, les responsables de service à la capacité à prendre des décisions. Dans le corps humain, ces deux choses sont centralisées, elles se retrouvent dans le cerveau, il y a un seul gros organe qui stocke toute l'information au même endroit et qui prend des décisions en conséquence. De la même manière, je pense que le pouvoir de décision d'une entreprise et ces données doivent être centralisées. De cette manière, les responsables pourraient prendre des décisions plus éclairées et plus efficaces. En revanche, les capteurs sensoriels du corps et les muscles sont répartis sur l'ensemble du corps. De cette manière, les informations captées par les capteurs sensoriels remontent directement au cerveau via les terminaisons nerveuses et les décisions prises par le cerveau empruntent ces mêmes terminaisons pour transmettre aux muscles les décisions du cerveau et les exécutent. Dans notre exemple, les capteurs sensoriels seraient les gestionnaires immobiliers et les muscles les moyens d'actions de l'entreprise. Il est nécessaire pour l'entreprise de décentraliser ses informateurs ainsi que ses moyens d'action afin d'être informé en temps réel de l'évolution de la situation et de pouvoir réagir rapidement.

Donner une brève formation technique aux gestionnaires immobilier permettrait d'économiser l'emploi de technicien en agence, car le service de maintenance en compte suffisamment, mais permettrait d'augmenter la qualité de l'expertise technique des agences.

4.2.4. La dépendance à la politique

En tant qu'office HLM relié au département, le conseil d'administration, et indirectement la direction de l'entreprise dépend de la politique départementale. Cela semble logique au vu des missions d'un bailleur social mais cela pose des problèmes d'organisation et de performance.

Cela pose des problèmes d'organisation parce qu'un changement de couleur politique entraîne un changement de direction d'entreprise ce qui entraîne une réorganisation de l'entreprise. Il est donc difficile pour l'entreprise et ses salariés de maintenir une organisation stable dans le temps et donc de garder la même méthode de travail. Comme il y a un temps d'adaptation après chaque

réorganisation pour que tout le monde prenne ces marques, ce temps d'adaptation entraîne une baisse de la productivité néfaste pour l'entreprise.

Il faudrait que les élus du département puissent dialoguer plus facilement avec l'office HLM et que cette dernière respecte les changements d'orientations politique mais sans que cela n'affecte l'organisation de la structure et les méthodes de travail des salariés.

De plus, les élections ont lieu à la fin du printemps juste avant l'été. Or en été, la société est en sous-effectif car la plupart des salariés partent en congé pendant cette période. Le problème est qu'à cause des congés, les réorganisations post-électorales n'ont pas lieu immédiatement après les élections mais à l'automne, après le retour des vacances. Le problème que cela engendre est que cela gèle la prise de décision ou le lancement de nouvelles opérations pendant l'été. Le conseil d'administration ne peut pas engager de réorganisation en l'absence d'une grande partie du personnel mais à cause de cette perspective de réorganisation, les salariés ne veulent pas prendre des initiatives qui risqueraient d'être remises en cause lors de la réorganisation à venir. Il n'y a donc aucune prise de décision pendant les 2 à 3 mois qui suivent l'élection départementale. Avec le temps d'adaptation engendré par la réorganisation, l'entreprise peut tourner au ralenti pendant presque 1 an, et ce, tous les 6 ans.

4.3. Le rôle de l'ingénieur dans l'entreprise

Le rôle de l'ingénieur en aménagement ne se situe pas dans le domaine de l'innovation technique, qui est le domaine des ingénieurs de recherche et développement, mais celui de l'optimisation. Il s'agit, en fonction de ce que l'on trouve sur le marché, de concevoir le système d'organisation le plus performant pour une tâche donnée. Par exemple, en connaissant les différents matériaux présents sur le marché de la construction, concevoir le groupe résidentiel le plus économe possible en énergie. Il a donc un rôle de stratégie.

Le rôle de l'ingénieur au sein d'une entreprise qui gère du patrimoine immobilier est le même. Au sein du service entretien et maintenance, on peut évoquer la réalisation du PPE : le Plan Prévisionnel d'Entretien. Ce plan a pour objectif de déterminer sur plusieurs années la capacité de travaux du service de maintenance. Cette capacité de travaux prend en compte les travaux obligatoires, principalement des mises aux normes et compte tenu des effectifs dont dispose le service et des besoins en travaux communiqués par les agences, des travaux d'anticipation ou d'amélioration du confort des locataires peuvent être entrepris.

Ce plan prévisionnel est ensuite débattu en conseil de direction et peut-être réadapté en fonction des moyens alloués au service par la direction financière. Le cas échéant, l'ingénieur devra modifier son plan initial et hiérarchiser ses priorités ou réduire ses coûts.

Nous allons maintenant voir les différentes qualités dont a besoin l'ingénieur pour bien exercer son métier.

4.3.1. Connaissance juridique

Heureusement pour le citoyen, mais malheureusement pour la beauté de l'ingénierie, nous vivons dans une société avec des normes et des lois. La priorité de l'ingénieur lorsqu'il met en place des stratégies est, avant la performance et la rentabilité, le respect de la loi.

Puisqu'il est obligé de respecter la loi, il doit en intégrer les contraintes dans son plan de bataille. Il doit veiller à ne pas en oublier, car sinon les sanctions pourraient être terribles pour la société qui l'emploie, mais il doit également veiller à ne pas en faire trop, car cela engendrerait des surcoûts inutiles. Il doit donc respecter la loi de la manière la moins coûteuse possible.

Pour cela, il doit être au courant des principaux textes de lois qui encadrent son corps de métier. Par exemple, pour le service de maintenance de Vallis Habitat, l'ingénieur doit avoir une connaissance de la réglementation thermique (loi ELAN, DPE), car cela va lui imposer d'effectuer des réhabilitations, il doit connaître les lois sur la sécurité, loi de sécurité incendie de 1986, la réglementation sur l'amiante et le plomb car cela peut engendrer un surcoût des travaux de réhabilitations, ce qui peut conduire à leur abandon, voir à la démolition des bâtiments. D'autres aspects de la réglementation sont à prendre en compte comme la loi SRU qui impose un quota de logements sociaux aux municipalités, bien que cela concerne d'avantage la maîtrise d'ouvrage que la maintenance. Il y a également les lois qui concernent l'acquisition et la gestion du foncier : l'acquisition améliorée, les baux emphytéotiques, les copropriétés. Par exemple, les copropriétés transfèrent la responsabilité aux syndicats de copropriété, certaines de nos obligations sont levées ce qui permet de réduire les coûts liés à la maintenance.

Evidemment, l'ingénieur n'est pas un expert du droit et le service juridique est là pour le conseiller ou l'éclairer, mais il doit quand même faire l'effort de surveiller les différentes mises à jour de la loi.

4.3.2. Connaissances Techniques

Une fois ses obligations légales satisfaites, l'ingénieur doit s'acquitter des contraintes physiques. La maîtrise d'œuvre est déléguée aux entreprises spécialisées mais il se doit de connaître les prix du marché ainsi que les méthodes actuelles de constructions pour être en mesure d'évaluer la qualité des prestataires qu'il mandate. Cela lui permet également d'estimer les coûts et le temps nécessaire aux travaux. Comme pour les connaissances juridiques, il n'est pas censé être un expert du bâtiment et peut s'appuyer sur une équipe de techniciens si besoin.

4.3.3. Organisation et communication

L'ingénieur a besoin de récolter des informations pour élaborer des stratégies qui s'adaptent au terrain et répondent au problème posé. Il doit être en mesure de quantifier et de localiser les problèmes pour les résoudre. Pour cela il a besoin d'informations, de données sur le patrimoine de l'entreprise. Il doit s'assurer d'avoir à sa disposition les données nécessaires.

Ayant un poste à responsabilité mais ne faisant pas partie de la direction, l'ingénieur ne possède pas le pouvoir de décision, qui appartient aux membres de la direction, il peut seulement proposer des plans d'actions qui seront validés ou non. Pour les réaliser, il doit veiller au bon fonctionnement de son service car il a besoin de son équipe pour mener à bien ses missions. De plus, cela peut lui permettre de compenser certaines lacunes de l'entreprise. Par exemple, dans le cas de la gestion des données, il peut compenser le manque d'organisation de la société en général en mettant en place un système de gestion et de partage des données au sein de son service.

Il doit également être doué en communication. Il doit communiquer avec ses subordonnés pour les guider et faciliter la compréhension de leurs missions mais il doit également savoir communiquer avec ses supérieurs afin de valoriser son travail et de mettre en lumière les lacunes rencontrées par son service et potentiellement, débloquer des fonds.

4.3.4. Connaissances administratives

L'ingénieur qui travaille dans une entreprise de gestion immobilière doit maîtriser certaines notions administratives, surtout s'il travaille pour une entreprise publique. En effet, le code de la commande publique est assez complexe et impose une forme spécifique aux contrats. Un contrat avec un professionnel s'appelle un marché. Il y a plusieurs types de marchés. Les marchés à bon de commande sont des marchés dans lesquels l'entreprise transmet un bordereau de prix unitaire (BPU), il s'agit d'un catalogue de prix. Les prix sont fixes pour la durée du marché. Lorsque nous avons besoin d'une prestation, nous faisons un bon de commande à l'entreprise. D'autres marchés sont soumis à un DPGF, décomposition du prix global et forfaitaire. Ces marchés contrairement aux marchés à bons de commande sont fixes, c'est-à-dire que le marché n'est pas amené à évoluer dans le temps. Il existe aussi des marchés mixtes qui allie BPU et DPGF, cela signifie qu'en plus de la prévision originelle, il est possible de rajouter des bons de commandes aux marché initial.

Tous les marchés contiennent un CCTP, cahier des clauses techniques particulières, qui détaille les attentes techniques du marché, un CCAP, cahier des clauses administratives particulières, qui compte entre autres les pénalités liées à d'éventuels retards et le CCAG, cahier des clauses administratives générales, un document commun à tous les marchés mais qui est en pratique inutile car bien trop généraliste.

Il doit également connaître les seuils financiers et les délais qui leur sont associés. En effet, si l'ingénieur à le choix entre 2 options, il se peut que la moins coûteuse soit soumise à moins de contraintes administratives et que les délais de mise en place du marché soient plus courts. Il doit garder cela en tête, surtout s'il est pressé par le temps.

4.4. Projection dans un métier et impact sur ma future carrière

Avant d'aborder cette dernière partie, je dois indiquer que je fais la différence entre un métier : un savoir-faire utilisé de manière professionnelle, et un travail : un poste dans une entreprise.

Dans la société au sein de laquelle j'ai effectué mon stage, le nom de poste des ingénieurs de formation étaient : « Responsable de Stratégie » et « Responsable de Service ». Il s'agit là de travaux, d'intitulés de poste dans l'entreprise, ce ne sont pas à proprement parler des métiers. Si l'on s'en tient à la définition du Larousse, un ingénieur est :

« Personne que ses connaissances rendent apte à occuper des fonctions scientifiques ou techniques actives en vue de prévoir, créer, organiser, diriger, contrôler les travaux qui en découlent, ainsi qu'à y tenir un rôle de cadre. »

D'après cette définition, le métier derrière des postes comme Responsable de Stratégie Territoriale ou Responsable du service Exploitation et Maintenance me semble être celui d'ingénieur. Donc à la question : « Dans quel métier je me projette ? », je répondrais ingénieur. Cependant, si je devais

affiner mon choix, je répondrais que participer à la budgétisation de la maintenance d'un patrimoine immobilier me plairait.

Si je devais essayer d'imaginer à quoi pourrait ressembler ma future carrière, je dirais que je commencerais par travailler pour une structure de plus ou moins grande importance, sans doute d'une taille similaire à Vallis Habitat ou légèrement plus importante, mais pas nécessairement une multinationale. Cela me permettrait d'engranger rapidement de l'expérience, et surtout de l'expertise, dans plusieurs domaines, car dans les grandes entreprises, nous sommes amenés à travailler avec du personnel appartenant à différents corps de métier, ce qui nous permet de profiter de leur expérience.

Je pense que je commencerais dans le secteur de l'énergie ou du bâtiment d'une part car cela correspond bien à ma formation et d'une autre part parce que je m'intéresse à la rénovation thermique du bâtiment. De plus il s'agit d'un sujet d'actualité, le secteur devrait être porteur dans les années à venir.

Une fois que j'aurais engrangé suffisamment d'expérience et de savoir-faire, j'essayerai de m'associer à d'autres ingénieurs qui travaillent dans ce domaine pour ouvrir un bureau d'étude car bien que le travail dans un grand bureau soit très instructif, il ne me fait pas rêver.

Térence Rousset

DAE 4 IUT

2020-2021

Real estate, energy, and security: Immersion in the
maintenance department of a social landlord

Keywords: Energy, Social housing, Security, Database

Abstract : [In English]

This report is the summary of my professional experience at Vallis Habitat, the social landlord attached to the Vaucluse department. We will start by presenting the company, then I will detail the missions that I have carried out within the organization, and I will end with a reflective return on this experience. I will mainly address the topics of energy, security, and information management. I will also detail the role of the engineer in the company.

Vallis Habitat : 38 Boulevard St Michel 840000 Avignon

Professional tutor : Henry Lemoine

Academic tutor : Éric Thomas

Annexes

Base Patrimoine

Année de mise en service **Caractéristiques des bâtiments** **Consommation d'énergie** **Emissions de CO2**

Tableau hors CN et AA **Hors locaux associatifs / Bâtiments administratifs (AG5 et Bts admn. SEM)**

Code du groupe	Désignation du groupe	MES	COLL	IND	Nb Bâts	Nb Hallis	R+	Nb logts traités	DPE INITIAL	C.E.P	G.E.S	NOTE DPE
0001	CITE ROUTE DE MONTFAVET	1929	20		3	5	0	20	D	E	F	F
0005	CITE CHABRIER	1953	48		8	10	2	34	E	F	G	G
0007	LES CONDAMINES 1	1958	98			12	4	15	C	F	F	F
0011	CITE GUILLAUME LE TACITURNE	1956	93		4	8	4	19	E	E	F	F
0015	CITE LE LOUCHEUR	1934	2			1	0		F/D	F	D	F
0017	CITE BARILLON	1959	150		5	16	4	150	E	E	F	F
0018	CITE BOUSCARLE II	1959	105		6	11	4		D	E	F	F
0022	CITE SAINT JOSEPH I	1962	40		2	5	4	10	F	F	C	F
0036	CITE LES HESPERIDES	1963	94			12	4	19	D	E	F	F
0037	CITE LA VERNE I	1963	36			6	3	14	C	E	F	F
0047	CITE LE VILLAGE	1968	105			1	0	105		G	C	G
0054	CITE LES MURIERS	1971	96			14	3	43	D	E	F	F
0057	LE ROUMANE	1972		35		1	0	35	F	F	C	F
0058	CITE LES AGASSES	1972		28		1	0	39	E	E	F	F
0070	LE CLAIR Riant 1	1976		22		4	0	22	D	F	C	F
0072	LE CLAIR Riant BIS	1977	16			1	3	16	F	F	C	F
0074	CITE ALPHONSE DAUDET	1977	80		9	3	4	80	F	F	D	F
0080	RESIDENCE DR AYMÉ 2	1973	268			21	14	5	C	E	F	F
0089	ILOT 4 SEPTEMBRE 1	1980	15			7	3	11	E	E	F	F
0095	LES LAVANDES 1	1983	70			5	5	31	F	F	C	F
0098	RUE DOCTEUR MONNIER	1984	5		1	1	2		D	F	C	F
0101	LE PLAN 2	1983	26			3	3		E	F	D	F
0109	LE CLOS DE THALIE	1984	10		1	1	2		F	F	C	F
0110	LA GARENNE	1985	12			1	1	12	F	F	C	F
0117	LA TREILLE MUSCATE	1986	29			1	2	29	F	F	C	F

Code à 4 chiffres permettant d'identifier le groupe résidentiel

FIGURE 1 : EXEMPLE DE RENDU – IL S'AGIT D'UN EXTRAIT DE LA BASE PATRIMOINE

Acquisition-Amélioration **Copropriété** **Baux Emphytéotiques** **Caractéristiques de chauffage et eau chaude sanitaire**

DATE DERNIER DPE	AA	COPRO / ASL / EDDV	BAIL EMPHY	FOYER	Coll	Ind	Chauff. Coll / Secondaire Réseau de Chaleur	ECS Coll	Chauffe bains	Ind 2 usages	Chauff Elect.
31/07/2020										2014	
22/08/2018										2007	
12/11/2020											x
02/10/2019										2011	
03/12/2018											x
26/03/2021					150					2008	
23/01/2021										2007	
19/11/2018					40						x
12/01/2021										2008	
18/02/2021					36					2014	
08/07/2021											x
08/10/2020					96					2008	
11/02/2021						35					x
01/03/2019					28						x
27/09/2018											x
27/09/2018					16						x
19/03/2021			01/12/2040		80						x
03/02/2021					56		CC + COGE	2010			
09/09/2016										2019	
02/02/2021					70						x
24/11/2020 AA			04/11/2038								x
22/02/2021					26						x
27/11/2018					10						x
06/09/2018			08/04/2042								x
07/11/2018		COPRO sur foncier a régul			29						x

FIGURE 2 : SUITE BASE PATRIMOINE

Ballon d'eau chaude

Agence dont dépend le groupe résidentiel

Ville où se situe le groupe résidentiel

BEC (Stéat./Thermo.)	IND - Année	Nb Suppresseurs Eau Froide	Numérutable	Agence	Commune
			x	AVIGNON TRILLADE	AVIGNON
			x	CARPENTRAS	CARPENTRAS
Stéat			x	CAVAILLON	CAVAILLON
				ORANGE	ORANGE
Stéat				ORANGE	VAISON LA ROMAINE
			x	CAVAILLON	CAVAILLON
				GRAND AVIGNON	SORGUES
Stéat				CAVAILLON	APT
				ORANGE	ORANGE
				ORANGE	BEDARRIDES
Stéat				CAVAILLON	VELLERON
			x	CARPENTRAS	MONTEUX
Stéat				CARPENTRAS	SAULT
Stéat				CARPENTRAS	ST CHRISTOL
Stéat				ORANGE	SARRIANS
Stéat				ORANGE	SARRIANS
Stéat				ORANGE	BOLLENE
	4		x	CAVAILLON	CAVAILLON
			x	CAVAILLON	CAVAILLON
Stéat	4		x	GRAND AVIGNON	AVIGNON
Stéat				CAVAILLON	ROBION
Stéat				GRAND AVIGNON	Entraigues-sur-la-Sorgue
Stéat				CARPENTRAS	MAZAN
Stéat				CARPENTRAS	AUBIGNAN
Stéat				CAVAILLON	PERTUIS

FIGURE 3 : FIN BASE PATRIMOINE

Afin de ne pas surcharger inutilement le rapport, je vous enverrai les tableaux Excel complet par mail.

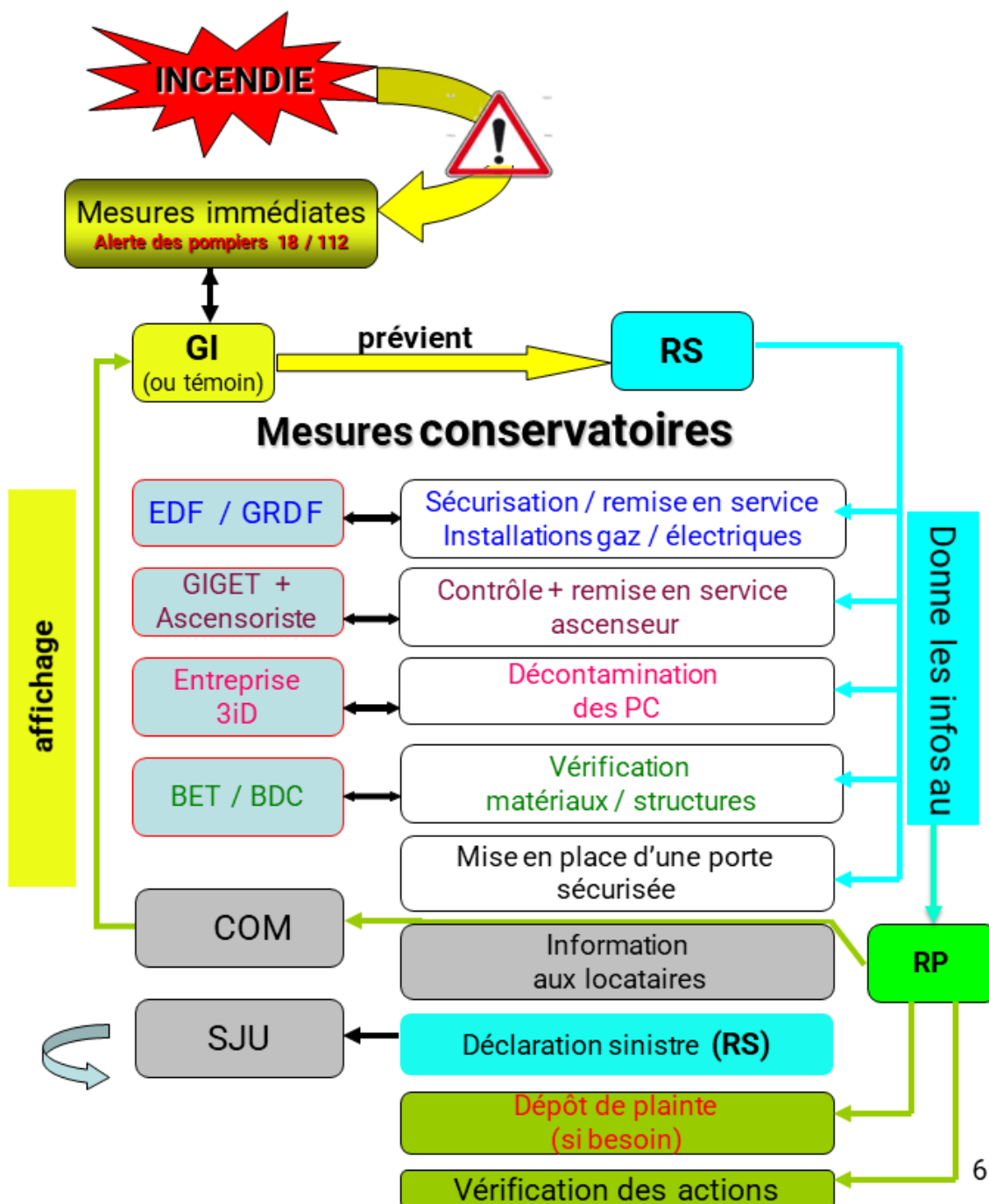


FIGURE 4 : ACTIONS IMMEDIATES EN CAS D'INCENDIE – SOUS FORME DE SCHEMA



Actions immédiates



*Objectif : Agir efficacement face à un **début d'incendie***

- **1 – Alerter les secours 18 / 112**
- 2 – Faire dégager les accès
- 3 – Récupérer les clés d'accès
- 4 – Repérer les organes de coupure (gaz / électricité)
- 5 – Rester à disposition des pompiers

**N° d'urgence pompiers :
18 / 112**

7

FIGURE 5 : ACTIONS IMMEDIATES INCENDIE – SOUS FORME DE LISTE

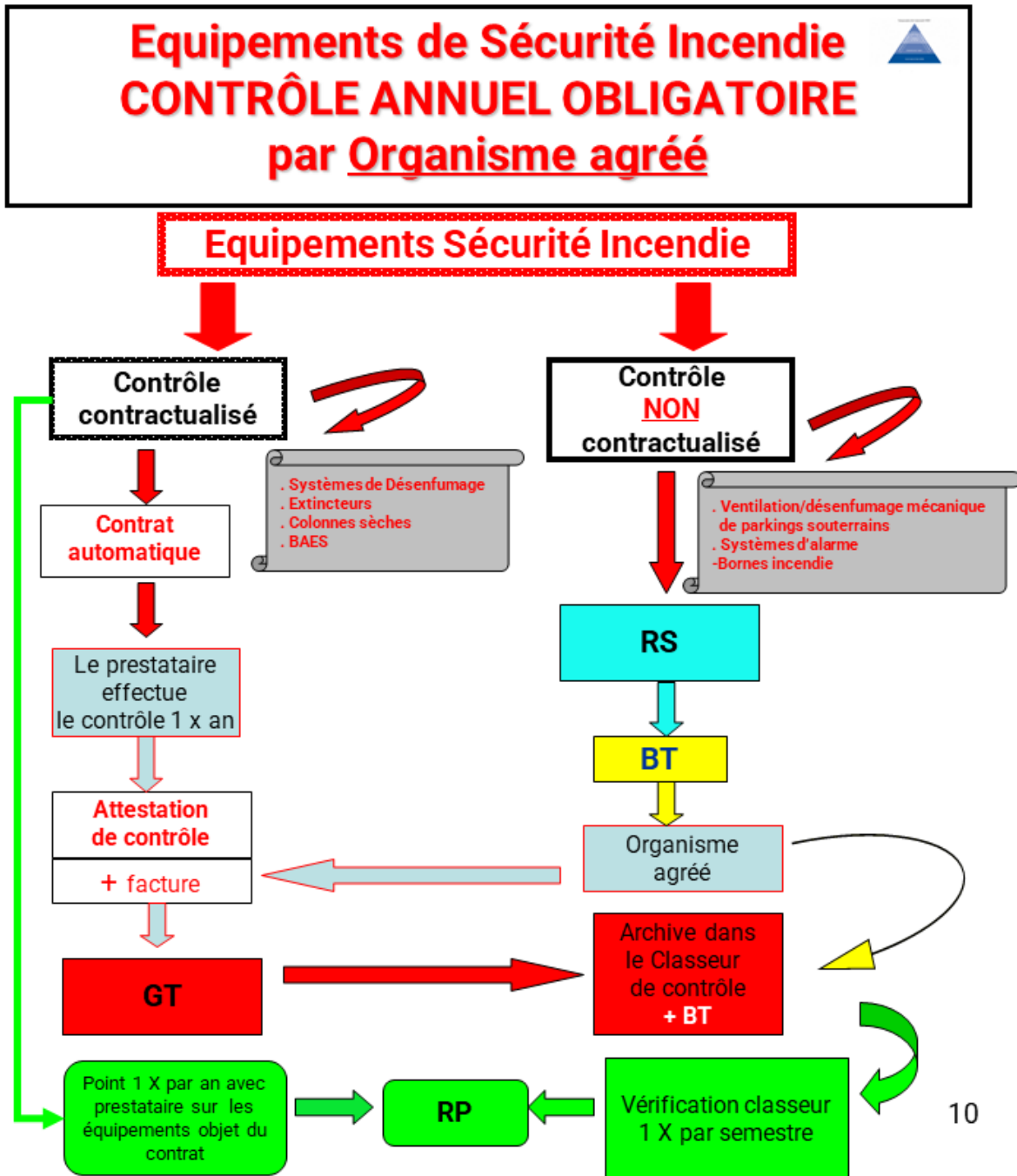


FIGURE 6 : RECAPITULATIF DU CONTROLE DES EQUIPEMENTS DE SECURITE INCENDIE

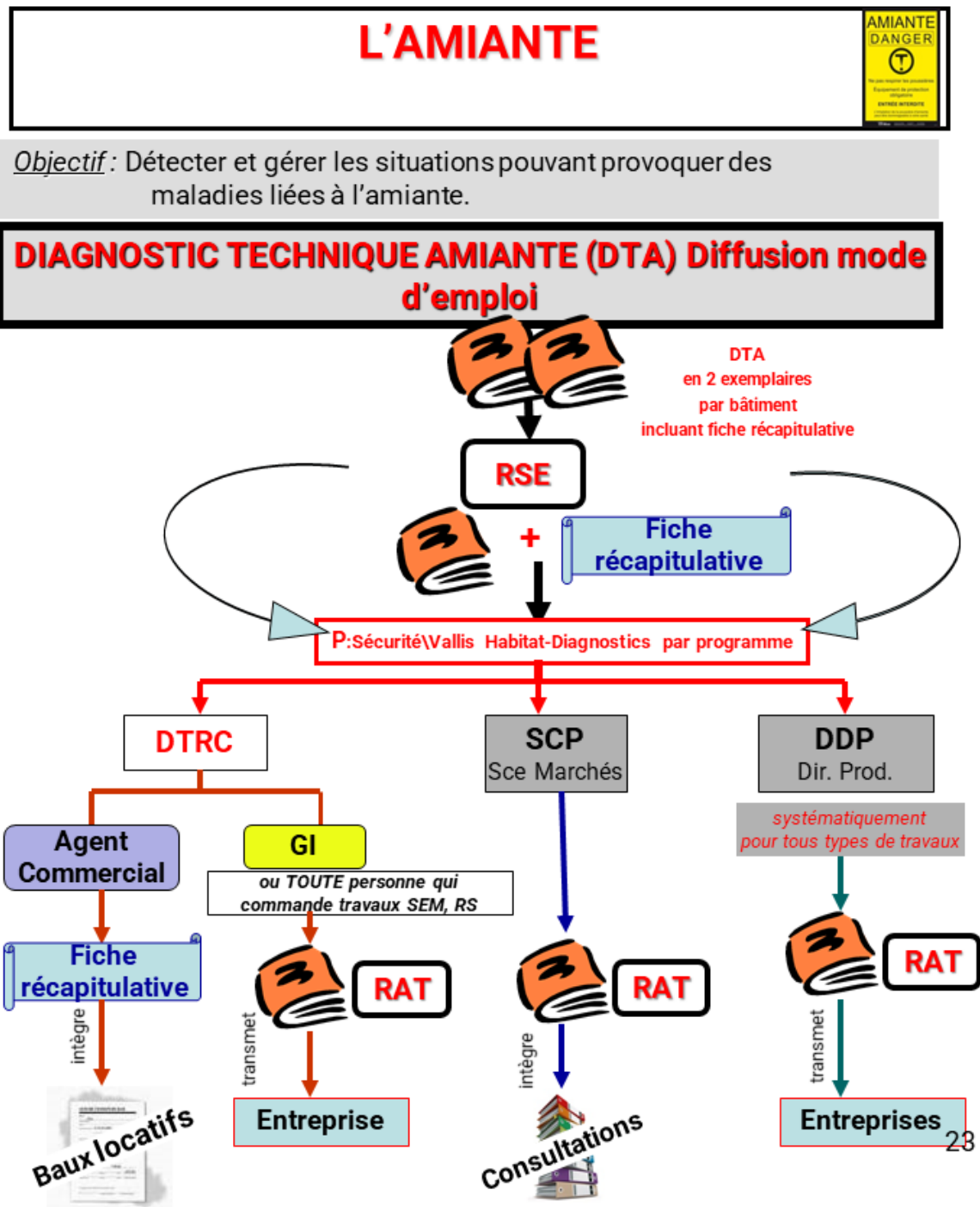


FIGURE 7 : SCHEMA DIAGNOSTIC AMIANTE



FICHE INCIDENT

Type d'Anomalie :	Date et heure :
N° équipement défectueux :	Adresse :

Description Anomalie :	
Actions Immédiates :	
Travaux à engager :	
Fait le par	à signature :

59

FIGURE 8 : FICHE DE DECLARATION D'INCIDENT - VALLIS HABITAT

Logo de Vallis Habitat



FIGURE 9 : LOGO DE L'ENTREPRISE

Cartographie du Patrimoine

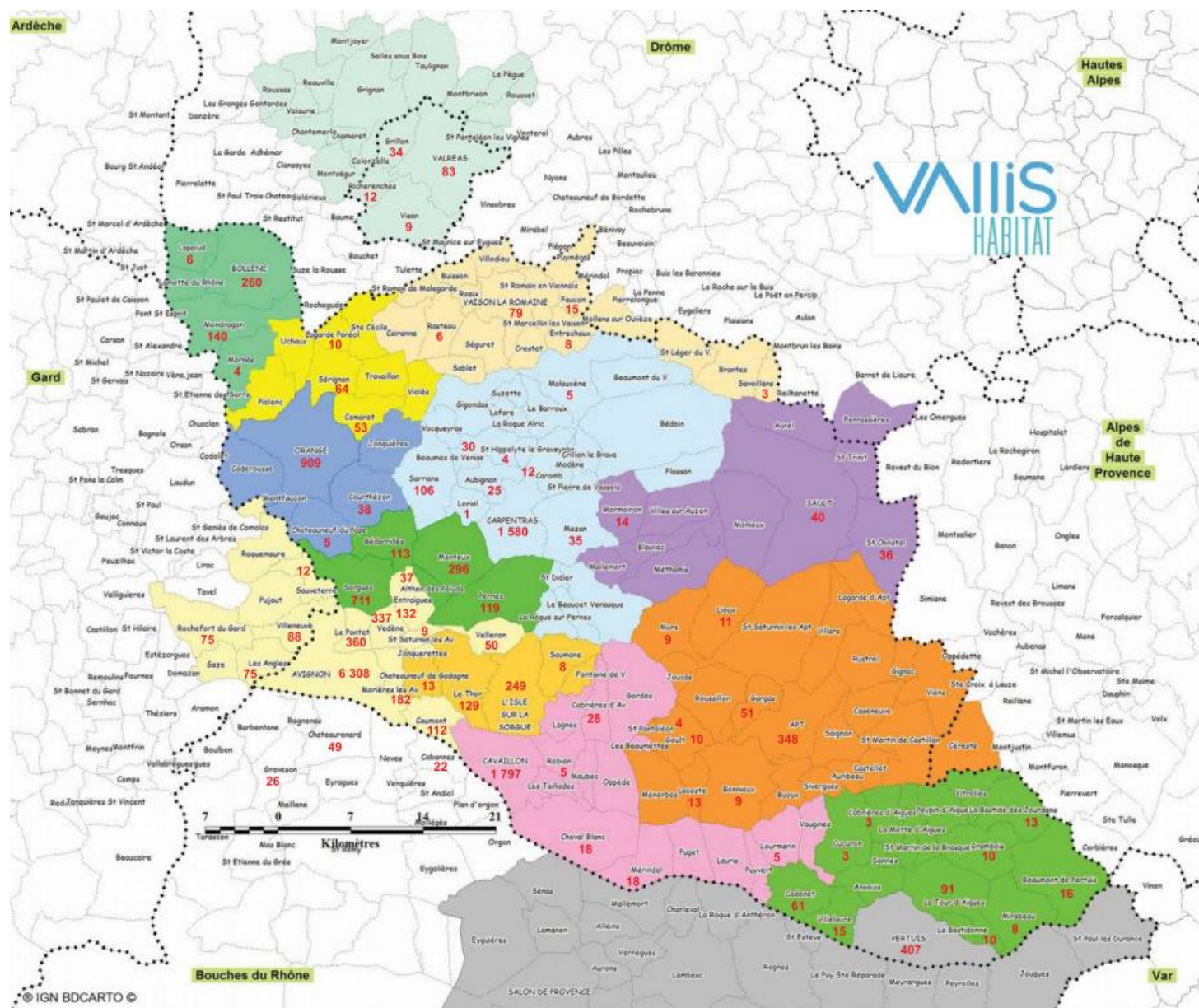


FIGURE 10 : CARTOGRAPHIE DU PATRIMOINE DE VALLIS HABITAT – NOMBRE DE LOGEMENTS PAR COMMUNE

Organigrammes

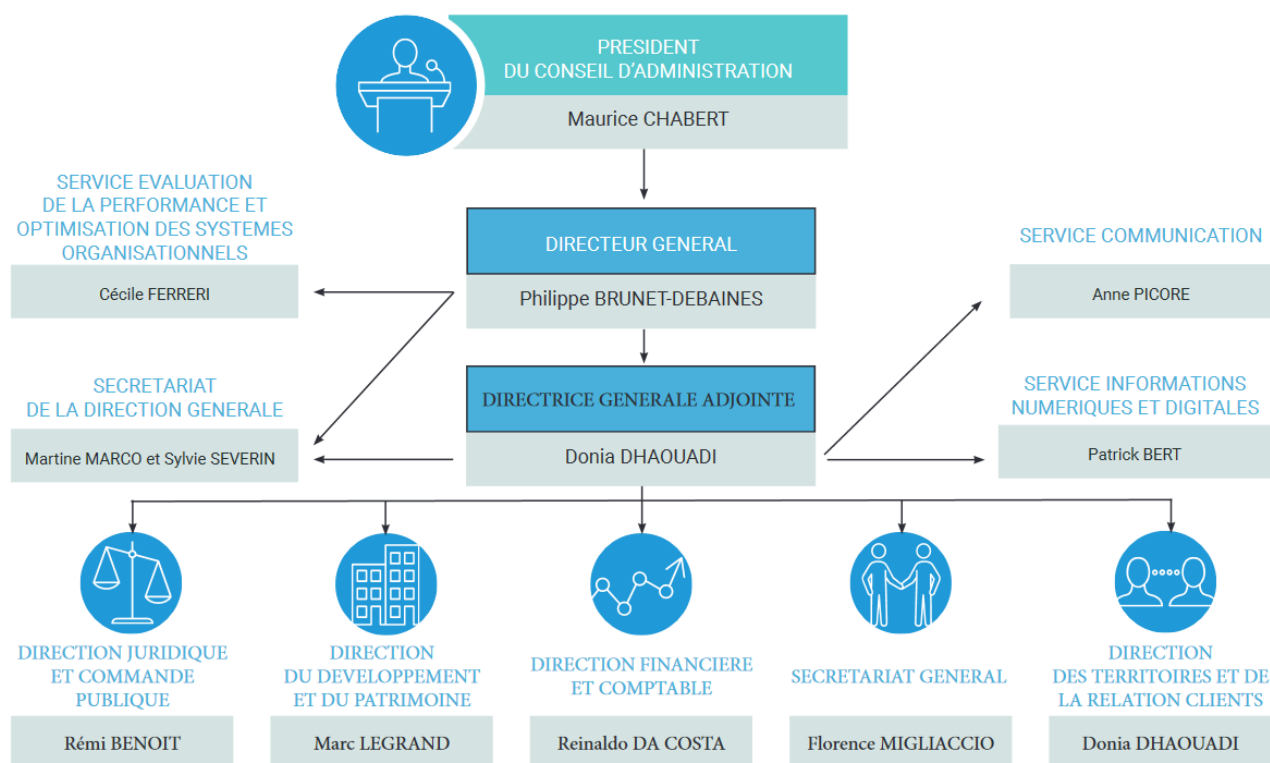


FIGURE 11 : ORGANIGRAMME SYNTHETIQUE DE LA SOCIETE

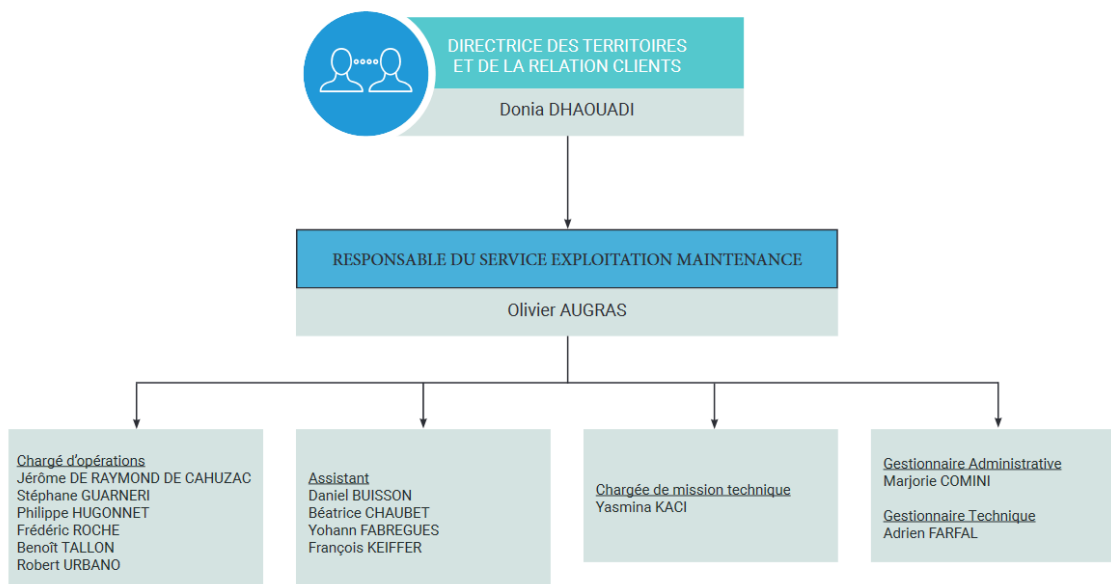


FIGURE 12 : ORGANIGRAMME DU SERVICE EXPLOITATION ET MAINTENANCE