
Rapport de stage individuel

4^{ème} année

Chef de Programme au sein d'un ESH au service technique.
Réhabilitation du patrimoine de 1001 Vies Habitat

1001 Vies Habitat
2 rue Marceau, HOUILLES 78800



Tuteur entreprise :

Charlotte Lefaucœur
*Responsable du service technique
Ouest, à la direction de la maîtrise
d'ouvrage*

Tuteur académique :

Eric Thomas

Camille Segretain
IUT
2021-2022

Sommaire

Table des matières

Sommaire	1
Remerciements	2
Présentation de la structure d'accueil	3
Historique	3
Organisation	3
Présentation de la mission	5
Explication du travail de chef de programme	5
Description globale de l'ensemble des missions.....	6
Présentation du déroulé de la mission	8
Observation	8
Les études de faisabilité	8
Les chantiers.....	13
Les réunions	16
D'autres multiples missions	17
Retour sur expérience	20
Les annexes	22

Remerciements

Je tiens particulièrement à remercier Madame Charlotte Lefacteur, Responsable du service technique de Houilles chez 1001 Vies Habitat, pour m'avoir accepté au sein de son équipe et de m'avoir guidé dans le métier de chef de programmes.

De même je remercie l'ensemble des chefs de programmes et assistante : Jennifer Gadet, Marie-Michelle Joseph, Audrey Gendron, Mathieu Bylina et Touria El Kataoui d'avoir pris le temps de m'accompagner sur ce stage.

Pour finir, je remercie Aurore Minguet et Nathalie Minguet pour m'avoir conseillé de faire ce stage.



Tout commence chez vous

Présentation de la structure d'accueil

Historique

1001 Vies Habitat est une ESH (Entreprise de l'Habitat). Les ESH sont considérées comme des sociétés anonymes. Elles permettent de loger des personnes éligibles au logement social. 5 millions d'individus y sont logés chaque année.

1001 Vies et Habitat construit, gère et vend des logements de toutes tailles. Il est un acteur important dans l'accès à la propriété. Comme de nombreux organismes HLM, les ESH se doivent de respecter la cohésion sociale.

Depuis plus de 60 ans, 1001 Vies Habitat est l'un des acteurs les plus engagés en matière d'immobilier social. Aujourd'hui, ce bailleur gère plus de 86 000 logements et environ 225 000 personnes y sont logées. Ses patrimoines sont situés dans différentes régions de France :

- Ile-de-France
- Auvergne-Rhône-Alpes
- Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Nouvelle-Aquitaine.

L'entreprise a pour objectif d'accompagner et de loger des personnes venues de différents horizons et incite chaque locataire à devenir acteur à part entière de son propre cadre de vie.

En 2016, l'ESH exprime une nouvelle ambition : devenir le bailleur social de référence. C'est pourquoi une transformation de l'entreprise est alors engagée. Le Groupe Logement Français change de nom et devient : 1001 Vies Habitat.

Pour permettre une simplification, les trois sociétés d'Ile-de-France : Logement Français, Logement Francilien, Coopération et Famille ont fusionné dans une nouvelle société-mère.

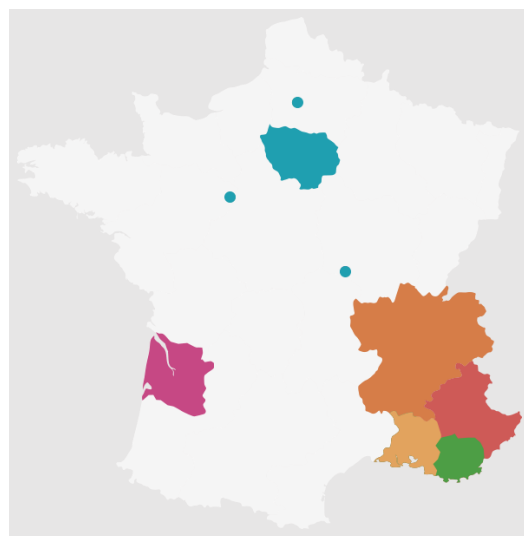


Figure 1 : Localisation de 1001 Vies Habitat en France
Source : Site de 1001 Vies Habitat

Organisation

1001 vies Habitat, après la fusion évoquée précédemment, a su se réorganiser à travers de nombreux pôles et dans différentes directions. Aujourd'hui, le directeur général de l'entreprise est Philippe BRY. Sous sa direction, nous trouvons le pôle métier, la direction des ressources humaines, la direction Nouvelle Aquitaine, etc... Ici, nous nous intéresserons plus particulièrement à la Direction Ile de France gérée par Nicolas BRUNET, celle dont je faisais partie.

Ce dernier est en charge la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage dirigée par Eric MADELRIEUX. Ce pôle conduit la planification du montage et le pilotage de la réalisation de l'ensemble des opérations de construction et de réhabilitation du parc immobilier. Il gère notamment la Direction

Technique menée par Alexis PRUNEAU. Cette dernière réalise le traitement de l'ensemble des activités d'entretien du patrimoine. Mr Pruneau manage le service équipement et 3 services techniques sur Houilles, Evry et Pantin.

Durant mon stage, j'étais située dans le service Technique de Houilles avec pour responsable Charlotte LEFAUCHEUR. J'étais accompagnée de quatre chefs de programmes : Mathieu BYLINA, Jennifer GADET, Audrey GENDRON et Marie-Michelle JOSEPH, ainsi que de deux assistantes : Touria EL KATAOUI et Véronique ALLANO. Une troisième assistante faisait aussi partie du service : Anissa DERDEGA, mais cette dernière était en congé maternité. Ci-dessous, vous trouverez un organigramme simplifié pour illustrer mes propos :

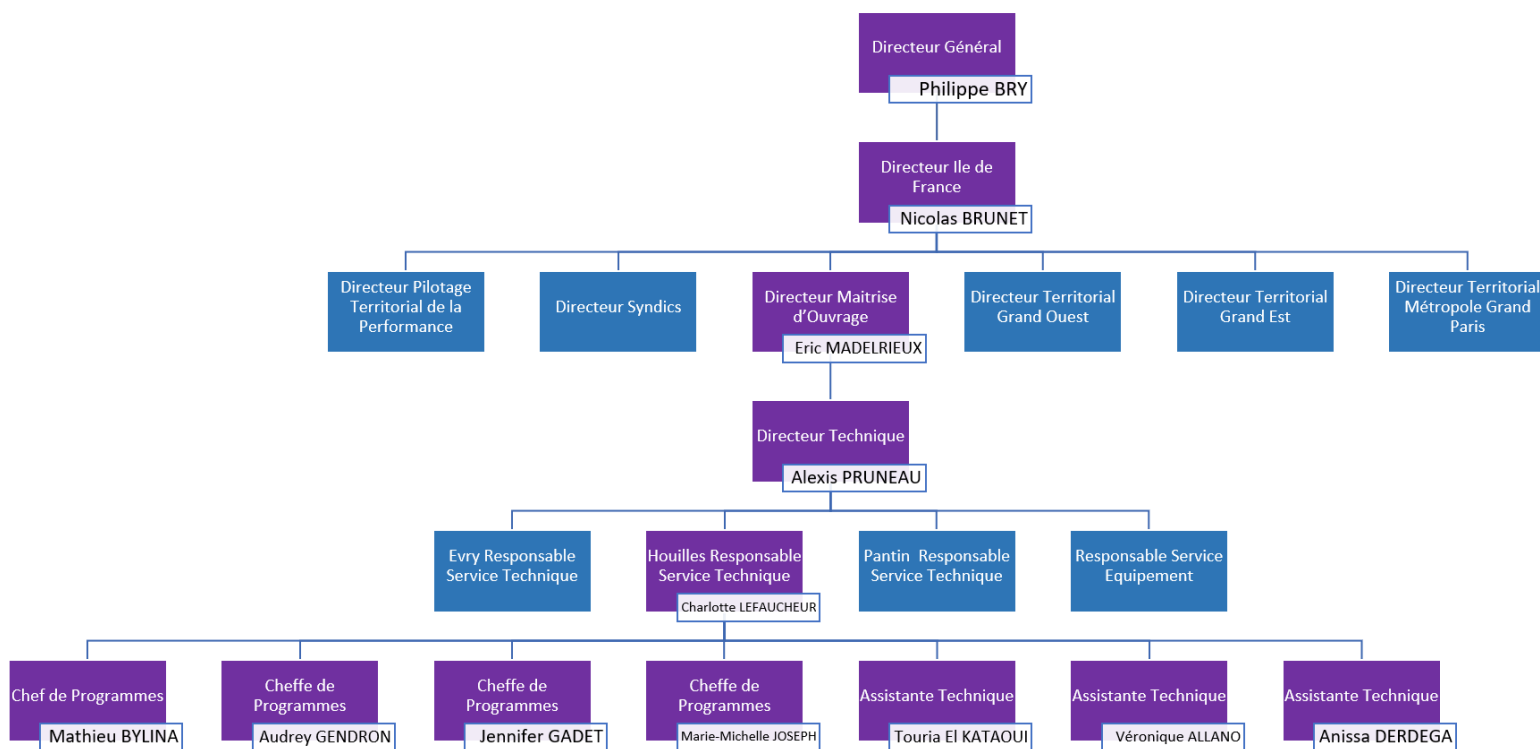


Figure 2 : Organigramme simplifié de 1001 Vies Habitat

Comme je l'ai évoqué précédemment, durant ces trois mois de stage, j'étais entourée de quatre chefs de programmes et de deux assistantes. Mon maître de stage était Charlotte LEFAUCHEUR. Leurs missions principales étaient de lancer des réhabilitations de patrimoines sur de nombreuses opérations de 1001 Vies Habitat situées dans l'Ouest de la région parisienne, c'est-à-dire dans les départements du 78, 92, 60 et 95.

Nous étions au deuxième étage de l'immeuble que nous partagions avec la partie qui s'occupe du côté Syndicat et Copropriété. Au premier étage, il y avait la gérance, c'est un service qui s'occupe directement des locataires en cas de problèmes. Enfin au troisième étage, on trouvait le service aménagement et construction.

Présentation de la mission

Explication du travail de chef de programme

Dans cette partie nous allons voir ce qu'est le métier de chef de programme au sein d'un bailleur social privé. La profession est complexe, de nombreuses compétences et notions sont à exploiter pour mener à bien des opérations de réhabilitation.

Voici la définition de 1001 Vies Habitat pour ce métier : « *Le Chef de Programmes assure le montage et le suivi administratif et financier des opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage sur le patrimoine, sous l'autorité d'un responsable de Programmes* ». Il possède de nombreuses missions :

- « *Montage et réalisation des projets et coordination des équipes intervenantes en interne et en externe.*
- *Capitalisation des outils, méthodes et processus propres aux montages des projets, en lien avec le pôle Métiers.*
- *Participation à la définition d'une vision à long terme des quartiers.*
- *Représentation de 1001 Vies Habitat auprès des partenaires locaux et dans les instances décisionnelles de projets.* » (Site de 1001 Vies Habitat)

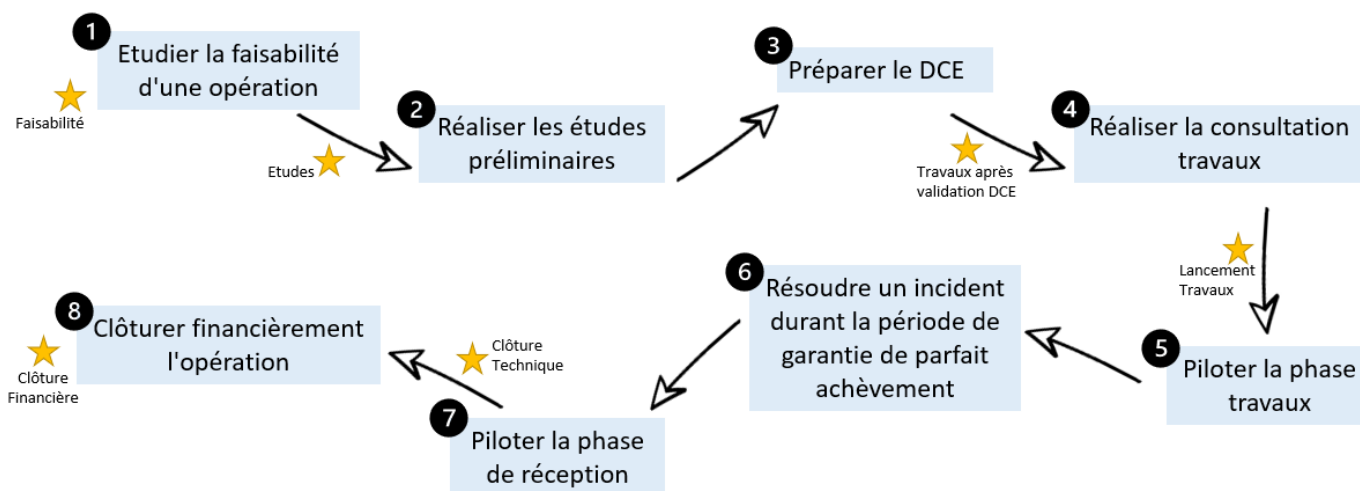
Pour simplifier les choses, je vais réutiliser une métaphore évoquée par l'une de mes collègues sur son métier. Le Chef de programmes est comme un chef cuisinier, il a de nombreuses commandes, toutes différentes les unes des autres. Il doit pouvoir finir ces demandes dans un temps imparti et respecter chacune des étapes dans le but d'obtenir le résultat attendu. Chaque opération possède ses aléas ce qui peut retarder la livraison du produit.

1001 Vies Habitat s'est engagé auprès de la CUS à ce que d'ici fin 2024, toutes les étiquettes énergétiques F et G soient éradiquées. C'est pourquoi une grosse partie des réhabilitations faites dans mon service sont thermiques même si parfois, certains chantiers ne concernent pas ces objectifs (en effet, une mairie peut exiger des travaux sans aucun lien avec une réhabilitation thermique.)

Un chef de programmes gère en même temps, entre 12 à 15 opérations différentes, considérant ici qu'une résidence correspond à une opération. Dans mon service, la responsable tente au mieux d'attribuer les résidences en fonction du lieu d'habitation de la personne qui les gère. Ceci permet de se rendre plus rapidement sur le chantier en cas de problème et surtout de réduire le temps de trajet des collègues. Comme le service est considéré comme non sachant, les chefs de programmes doivent s'entourer de différents corps de métier pour mener des travaux.

Pour mener à bien chaque opération, une ligne directrice doit être respectée. Chaque étape est essentielle. Bien sûr, chaque résidence est différente et possède sa propre histoire, ses aléas. C'est pourquoi un chef de programmes doit savoir s'adapter et s'organiser.

Ci-dessous, vous trouverez une frise chronologique simplifiée des principales étapes à respecter, allant du début à la fin d'une opération.



COPAT : ★

DCE = Dossier Consultation Entreprise

COPAT = Comité de patrimoine

Figure 3 : Schéma des étapes pour la réalisation d'une réhabilitation

Dans chacune de ces phases il existe des tâches sous adjacentes : chacune est essentielles et dépendent de l'opération.

Pour réaliser une réhabilitation, le service technique doit pouvoir financer les travaux. C'est pourquoi 6 comités sont mis en place tout au long du processus. Toutes les personnes concernées pour prendre la décision de l'enveloppe financière y assistent comme le directeur Ile-de-France. Durant cette réunion, les chefs de programmes doivent présenter leur opération, la phase à laquelle ils sont et le montant demandé pour poursuivre les études ou les travaux. Il arrive que la somme proposée soit refusée ou sous-estimée, des COPAT supplémentaires seront alors à prévoir pour réajuster le prix. Les Comités se font environ tous les mois. C'est pourquoi, les chefs de programmes doivent respecter des dates butoirs pour pouvoir avancer dans leur opération. Notons que pour financer ces projets, 1001 Vies Habitat bénéficie de subventions et complète le prix avec ses fonds propres.

Description globale de l'ensemble des missions

Durant cette période j'ai effectué le travail d'un chef de programmes. Etant donné que mon stage ne durait que 3 mois je n'ai pas pu réaliser une opération de A à Z. Ma mission principale était de lancer des études de faisabilité sur 15 opérations. Mon maître de stage et les chefs de programmes, m'accompagnaient et me conseillaient sur les personnes que je devais contacter.

Bien sûr, tout au long de mon stage les autres chefs de programmes m'ont permis de découvrir et participer, à travers leurs opérations, aux autres étapes pour effectuer une réhabilitation. J'ai pu notamment aller régulièrement sur le terrain pour observer des chantiers à des

phases différentes ou encore aider à la réalisation de tâches diverses. Ainsi, à la fin de ce stage j'ai pu avoir un aperçu global du métier et acquérir de nombreuses connaissances.

Présentation du déroulé de la mission

Observation

Avant d'avoir l'attribution de différentes missions, j'ai été d'abord en observation durant 15 jours. L'idée était de pouvoir comprendre et découvrir le fonctionnement de 1001 Vies Habitat ; c'était aussi le moment pour poser un grand nombre de questions sur le métier de chef de programmes.

Le premier jour, j'ai eu une première explication du fonctionnement du service et du travail qui m'attendrait. Charlotte Lefaucheur m'a conseillé de me familiariser avec la base de données dans laquelle se trouve l'essentielle des informations sur les opérations de réhabilitations. J'ai pu assister dans cette même journée à une réunion entre mon maître de stage et le service de copropriété. Cet échange consistait à régler des incohérences financières.

Durant les jours qui ont suivi, les chefs de programmes m'ont présenté ce qu'ils faisaient. J'ai pu avoir une présentation sur un programme de réhabilitation à la Résidence Marceau de Houilles. Le bureau de 1001 Vies Habitat est situé au cœur de cet immeuble. Les bâtiments sont aujourd'hui en étiquette F. L'objectif est d'atteindre l'étiquette D. Une des problématiques liées à cette résidence est qu'elle soit en copropriété avec des commerçants au rez-de-chaussée. Pour eux les travaux risqueraient de leur coûter trop cher et de leur faire une mauvaise publicité. Le chef de programmes en charge de cette réhabilitation est confronté à de nombreux litiges et tente d'apporter différents scénarios possibles pour effectuer ces travaux.

Les autres chefs de programmes m'ont aussi montré leur travail (fiches de programme, préparation à des COPAT, etc.) Mais j'y reviendrai dans la suite de ce rapport.

Enfin durant les premiers jours de mon stage j'ai pu suivre le travail de mon maître de stage, la responsable du service. Charlotte Lefaucheur doit gérer et suivre l'avancement de l'ensemble des opérations des chefs de programmes. C'est pourquoi environ toutes les 3 semaines, elle effectue avec chacun d'eux un « Binôme ». C'est un moment d'échange pour se rendre compte de l'avancement du travail de chacun ainsi que les problèmes rencontrés. Ainsi j'ai pu assister à une réunion de ce genre. Mme.Lefaucheur énumère chaque résidence et note les actions nouvelles qui ont été faites.

Durant mon stage, j'ai eu de nombreuses missions. Pour la compréhension de cette partie, j'ai regroupé chacune d'elle en thème. Je tenterai au mieux d'en exposer tous les aspects et les résultats obtenus.

Les études de faisabilité

Pour commencer, ma mission principale était d'effectuer des études de faisabilité sur 15 opérations différentes. Ceci m'aura accompagné durant l'entièreté de mon stage.

Je devais respecter différentes étapes pour lancer les études de faisabilité :

1. Rassembler les informations en la possession de 1001 Vies Habitat.
2. Contacter si nécessaire des personnes ayant des informations supplémentaires

3. Envoyer à un ou plusieurs bureaux d'étude une demande de devis pour leur prestation. Je leur fournissais les recherches que j'avais faites en amont. Je précisais la nature des travaux que nous voulions réaliser.
4. Une fois le devis validé, la responsable du service devait signer l'OS (ordre de service) et l'envoyer à l'assistante et à l'entreprise concerné.
5. Les études pouvaient alors démarrer et le bureau d'étude pouvait se rendre sur place. Il fallait que je prévienne en parallèle les responsables « habitat » ainsi que les gardiens de la future visite.
6. Une fois l'étude reçu, il fallait préparer une fiche programme détaillée pour lancer un appel d'offre auprès de la maîtrise d'ouvrage.
7. Préparation du deuxième COPAT sur les six de l'ensemble d'une opération.

Durant mon stage je n'ai pas pu aller plus loin que la 4^{ème} étape par manque de temps. Pour débiter, mon maître de stage m'a attribué 7 résidences, ces travaux concernaient une réhabilitation thermique :

- Grosly Jules Vincent à Grosly
- La Sourde à Deuil la Barre
- Europe Collectif à Guyancourt
- Europe Pavillon à Guyancourt
- Jaurès à Houilles
- Le Clos des Pyrénées à Guyancourt
- Cergy Lamartine à Cergy

Pour ces résidences j'ai créé un tableau à fournir au maître d'œuvre afin qu'il réalise un devis sur ces opérations. Voici les informations concernées :

- Groupe Immobilier (numéro de référence de l'opération)
- Nom de la résidence
- Adresse
- Code Postale
- Commune
- Date de construction
- Nombre de Hall
- Nombre de logement
- Informations complémentaires
- Nom + Mail + Téléphone du Responsable Habitat
- Nom + Téléphone du gardien
- Adresse de la loge
- Etiquette énergétique (DPE)
- Travaux réalisés

Pour ce qui est des données sur les gardiens, j'ai dû appeler les responsables habitat pour des informations complémentaires.

Pour tous ces patrimoines, un unique architecte a été contacté pour réaliser les études. Ce dernier a pu se rendre sur place et toutes les études ont été fournies.

J'ai dû uniquement relancer l'assistante de l'architecte pour qu'elle me précise les dates de visites et du rendu de ses études.

En parallèle de ces patrimoines, mon maître de stage m'avait attribué cinq autres résidences :

- Bougainville à Mantes La Jolie
- Dumont Urville/Richard Byard/ Jacques Cartier à Mantes La Jolie
- Montmorency La Fontaine Rene à Montmorency
- Beauvais Harmonial 1 à Beauvais
- Monteynard à Fourqueux

Cette fois-ci, ces résidences ont leur particularité. Les études demandées étaient différentes entre elles. Ainsi, par souci de synthèse, j'ai organisé mon travail sur ces patrimoines sous forme de tableau :

Nom résidence	Objet des études	Mon travail sur ce patrimoine
Bougainville à Mantes La Jolie	Ventilation des bâtiments, VMC	J'ai envoyé un premier mail à un même bureau d'étude pour ces deux résidences. Après 3 relances, le devis de cette entreprise nous a été fourni ainsi que les études. Pendant nos échanges par mails, j'ai rencontré un problème. N'étant pas été assez clair dans mes écrits, le bureau d'étude a tout de suite lancé les études sans que le devis ne soit validé par ma responsable. Heureusement le prix était juste. Après un échange avec mon maître de stage tout est rentré dans l'ordre.
Dumont Urville/Richard Byard/ Jacques Cartier à Mantes La Jolie		
Monteynard à Fourqueux	Réfection toiture	J'ai contacté un premier bureau d'étude. Il nous a transmis son devis, ma responsable trouvait le prix trop élevé. J'ai dû recontacter un autre architecte. Je suis partie avant d'obtenir son devis.
Montmorency La Fontaine Rene à Montmorency	Mise en conformité/ suppression du gaz	La responsable habitat après un échange téléphonique, me souligne qu'effectivement le gaz, sur l'ensemble de l'immeuble, n'est pas conforme. Le bureau d'étude nous a fourni un devis, mais le prix était trop élevé.
Beauvais Harmonial 1 à Beauvais	Passage des radiateurs en tout électrique. Suppression du chauffage en gaz.	J'ai appelé une personne de 1001 Vies Habitat faisant partie du service pour obtenir des informations supplémentaires sur cette résidence. Il y a quelques temps une étude sur les chaudières a été faite sur ce service. J'ai pu, grâce à ces appels, obtenir des pièces graphiques ou des pistes pour savoir quel bureau d'études serait intéressé par ce travail. J'ai d'abord contacté un 1 ^{er} bureau mais ce dernier a refusé par manque de temps et de personnels. J'ai renvoyé un autre mail à une autre entreprise mais aucun retour. Sous les conseils de mon maître de stage, j'ai contacté deux autres bureaux d'étude. Seul un a pu me fournir un devis.

Pour finir, trois dernières résidences m'ont été attribuées. Elles se situaient à Louveciennes :

- Résidence Villa St Louis
- Résidence Montbuisson
- Résidence Voisins

Cette fois pour fournir l'ensemble des informations au bureau d'études, j'ai créé des fiches d'identité sur chacune d'elle, en soulignant la date butoir des études et l'objet des travaux. En annexe [donner le numéro] vous trouverez un exemple de l'une de ces fiches.

La particularité de Montbuisson est qu'elle a déjà fait l'objet d'une première étude de réhabilitation thermique en 2016. J'ai donc tenté de rappeler le bureau d'étude qui était mandaté à cette période. Ce dernier a refusé de travailler sur l'ensemble de ces résidences et de continuer son travail sur Montbuisson.

Ainsi un autre bureau d'étude a accepté de travailler avec nous. Je lui ai fourni l'ensemble des fiches ainsi que les informations des études déjà faites à Montbuisson en 2016. Les trois devis nous ont été transmis et signé par ma responsable.



Figure 4 : Résidence Villa Saint Louis



Figure 5 : Résidence Voisins



Figure 6 : Résidence Montbuisson

Ce travail m'aura suivi pendant la totalité de mon stage. Le plus long était d'attendre la réponse des bureaux d'études, de les relancer, de les appeler, etc.

Mon maître de stage me faisait de temps en temps des points sur l'avancement de mon travail, et me conseillait sur ce que je devais faire après. La difficulté pour moi était de devoir m'organiser rapidement. Comme chaque opération avait ses particularités et un bureau d'étude différent, je devais créer un tableau de suivis pour éviter de me perdre, ainsi qu'un dossier avec les documents fournis. Ainsi, lors des points avec Charlotte Lefaucheur, je faisais attention à ne pas m'embrouiller entre ces 15 opérations et je tentais de lui fournir les informations les plus exactes.

Ces 15 opérations sont actuellement toujours en cours, Mme Lefaucheur a repris la main sur ce travail à la fin de mon stage

Les chantiers

La seconde mission que j'ai effectuée tout au long de mon stage était les visites de chantiers et les réunions de chantiers. J'allais environ 2 à 3 fois par semaine sur le terrain. J'étais accompagnée par l'un des quatre chefs de programmes et cela durait soit une matinée, soit une après-midi. Les chefs de programmes m'expliquaient à quel stade étaient les travaux ainsi que leur nature.

J'ai pu observer des chantiers tout juste commencés. Jennifer Gadet, une des chefs de programmes, m'a régulièrement emmenée sur la résidence Schnapper 2 à Saint Germain en Laye. Des travaux de réhabilitation y étaient envisagés. J'ai donc pu assister aux premières réunions de chantier. Mme.Gadet animait la réunion et faisait un tour de table avec tous les corps d'état, dont les architectes, pour tenter de trouver les meilleures solutions afin de mener à bien les travaux. Ici l'immeuble avait été acheté en 2018 par 1001 Vies Habitat, l'objectif était de le rendre plus attractif. Le bâtiment commençait à être vétuste et près de la moitié des logements n'étaient pas occupés.

Jennifer Gadet a demandé aux architectes d'utiliser des matériaux biosourcés, comme le béton de chanvre. Cette technique aurait d'isoler au mieux les bâtiments tout en ayant un faible impact écologique.

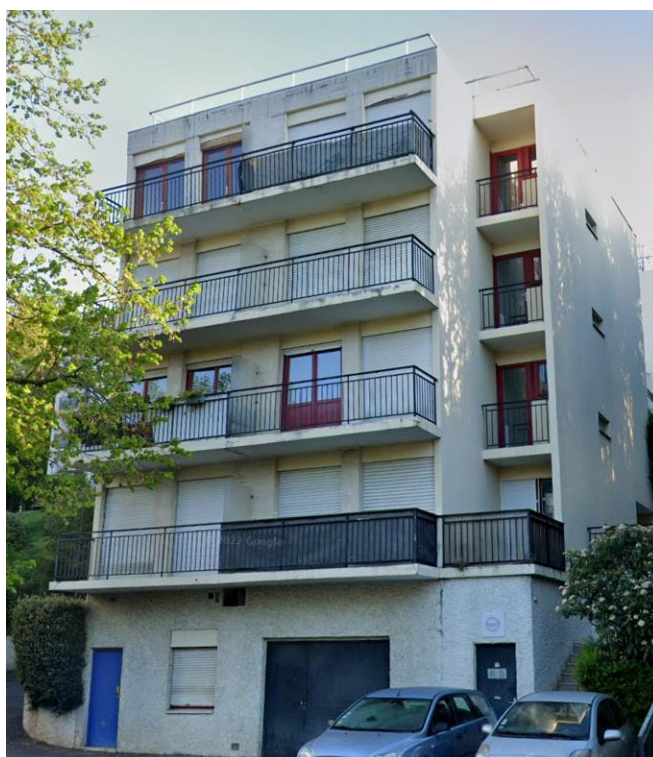


Figure 7 : Résidence Schnapper 2, Saint Germain en Laye

Pour un autre site de Saint Germain en Laye, des études de faisabilité étaient tout juste lancées sur une résidence possédant 3 bâtiments identiques. Chacun d'eux était vétuste et une réhabilitation de grande ampleur était à prévoir. Nous avons pu pénétrer dans chacune des parties communes et dans les logements, accompagnés de la responsable habitat, des architectes, d'un bureau d'étude, et du gardien. Nous avons pu observer les points problématiques : l'aération,

l'isolation, l'absence de sécurité incendie, etc. De nombreux locataires se plaignaient de la présence de moisissure, notamment dans les pièces humides. Des travaux ont été programmés pour l'année suivante le temps que l'entièreté des études se fasse.

J'ai aussi pu assister à une première étude de faisabilité à Houilles résidence Les Fossettes avec Mathieu Bylina. L'objectif de ses travaux est le remplacement du kit électrique et plomberie. Enfin, toujours accompagné de Mathieu Bylina, nous nous sommes rendus avec l'architecte au Clos St Jean à Guyancourt, pour une étude sur des pavillons. Nous voulions voir quels étaient les problèmes principaux que causait ces maisons.

Ensuite j'ai pu découvrir des chantiers déjà débutés. Le premier est celui de Bezons le Val et Sablons avec Audrey Gendron. Les travaux se portaient sur une réhabilitation concernant les façades, les parties communes, les menuiseries extérieures, l'étanchéité du toit, le kit plomberie, la sécurisation des terrasses et des garde corps. J'ai vu l'évolution de ce chantier en 3 mois. Dès le 3^{ème} jours de mon stage je m'y étais rendu : l'isolation venait à peine d'être posée. Le chantier devait être réceptionné le 12 juillet. Ainsi tout au long de mon stage je me rendais souvent avec Audrey Gendron pour assister à des réunions de chantiers. Sur cette résidence, j'ai aussi pu visiter certains logements. La cheffe de programmes écoutait au mieux les demandes spécifiques pour certains locataires, notamment une personne âgée ayant besoin d'aménagements PMR.



Figure 8 : Résidence Le Val, Bezons, avant les travaux



Figure 9 : Résidence Le Val, Bezons, pendant les travaux

Jennifer Gadet m'a aussi emmenée à la résidence les Genets à Houilles. Nous avons pu faire un tour pour vérifier si l'installation électrique se passait bien. Certain locataire avait besoin de l'avis de l'expert pour comprendre comment positionner les meubles durant les travaux. D'autres n'étaient jamais présents pour ouvrir leur porte aux ouvriers. Ce qui est compliqué lorsque les travaux doivent se faire chez les locataires c'est qu'ils doivent être présents ; cet impératif peut ralentir la clôture d'un chantier. Durant cette même visite de patrimoine, l'entreprise a pris le temps de m'expliquer comment se déroulait la mise en sécurité et aux normes électriques dans les logements.

J'ai pu aussi voir des chantiers quasiment terminés, voir clôturés. A Deuil, à la résidence Mortefontaines, les travaux ont été terminés en juin. Ils concernaient les façades, le garde de corps, etc.

D'autres ont été clôturés lors d'une rencontre comme pour un chantier à Eaubonne concernant la réfection d'un garde-corps. Quelques fois, lors des clôtures de chantier, le chef de programmes vérifie les derniers travaux et s'il se rend compte qu'il reste encore des choses à faire, il note la présence de réserve. Il ne signe la clôture du chantier uniquement que si les réserves sont levées.

Sur un dernier chantier, à la résidence Les Landes de Chatou, j'ai pu participer aux dernières réunions faites sur ce site. C'était un important chantier débuté en 2018 pour environ 285 logements. La fin de ce grand et long chantier nécessitait d'organiser une inauguration en présence de Monsieur le Maire de Chatou, ainsi que certains directeurs de 1001 Vies Habitat. Certains appartements n'étant toujours pas terminés et devant faire partie de la visite lors du jour J, Jennifer Gadet, en charge de cette opération, ainsi que le maître d'œuvre ont tenté d'inciter les entreprises à respecter leurs délais pour les travaux. A noter que 1001 Vies Habitat mettaient en place des pénalités financières si les entreprises ne respectaient par leurs engagements. L'inauguration a bien eu lieu, un des appartements n'a pas pu être visité. J'ai aidé Mme.Gadet à mettre en place les panneaux « avant après » au niveau du barnum, ainsi que dans le logement visité. Un buffet était à la fin offert à l'ensemble des locataires.

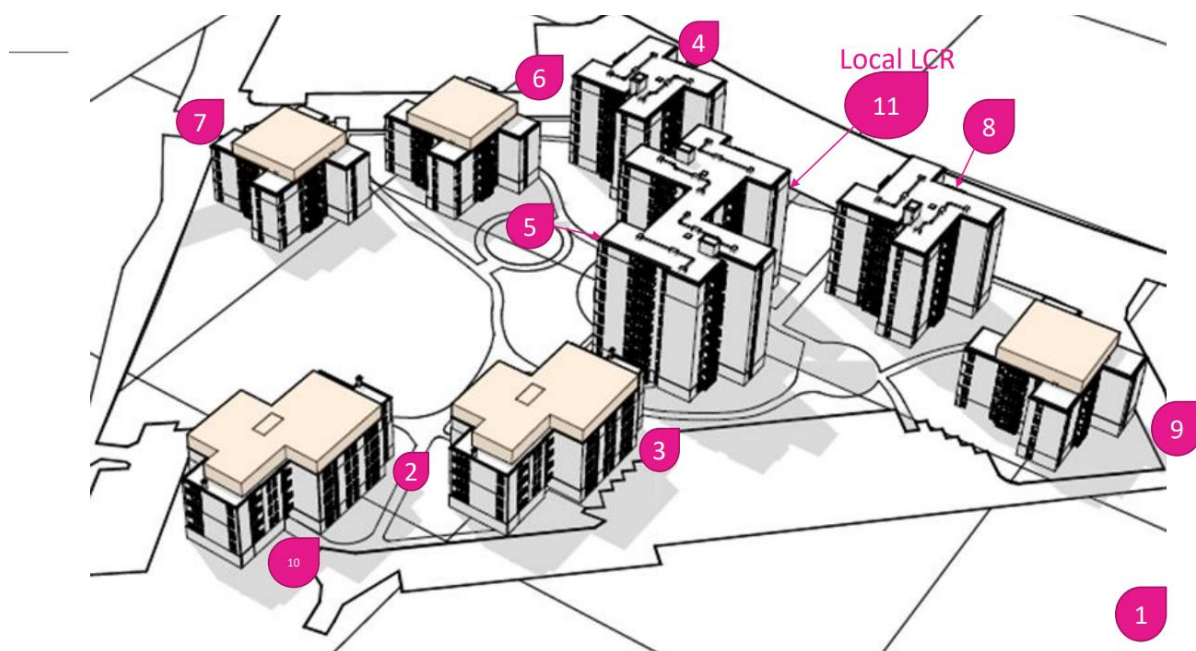


Figure 10 : Résidence Les Landes, Chatou, visuel de l'ensemble de la résidence



Figure 11 : Résidence Les Landes, Avant-après les travaux



Figure 12 : Résidence Les Landes, Avant-après les travaux



Figure 13 : Résidence Les Landes, Avant-après les travaux

Les réunions

Durant mon stage, j'ai aussi participé à de nombreuses réunions, comme celle des COPAT évoquées à la page 6. Certaines étaient organisées pour faire un point sur le service, comme la réunion de service menée par Charlotte Lefaucheur. Elle exposait ce qui avait été fait, les nouvelles arrivées dans le service, les objectifs, etc. C'était un moment d'échange pour prendre connaissance du moindre problème. Dans la même idée, j'ai pu me rendre au siège de 1001 Vies Habitat. Tous le service technique était présent. Ce moment était animé par Alexis Pruneau. C'était pour l'occasion de faire un point sur le travail fait et les objectifs restants. Enfin, des réunions d'agence avaient lieu régulièrement. Elles permettaient de relever les potentiels problèmes sur des opérations entre les différentes agences.

J'ai pu aussi rencontrer de nombreux intervenants externes qui nous exposaient leur travail, tel que : Activity, Néomitis, QCS service une filiale de Quali Consulte. Toutes ces réunions m'ont

permis d'acquérir de nombreuses connaissances sur le métier et de découvrir des entreprises avec lesquelles 1001 Vies Habitat pouvait travailler.

J'ai pu assister à une signature de marché. Lorsque l'architecte, pour effectuer des travaux, a été désigné, les dossiers, comportant toutes les clauses, doivent être signés en main propre entre 1001 Vies Habitat et le maître d'œuvre.

Pour finir, j'ai pu participer à une formation Gesprojet. Ce logiciel est essentiel à 1001 Vies Habitat. Il permet de gérer les opérations avec les documents associés. J'ai notamment pu y rentrer des PV de réception ou des budgets validés en COPAT (ceux de Louveciennes notamment). Grâce à ça, les chefs de programmes peuvent suivre l'état d'avancement de leurs travaux et garder une trace de tout type de documents.

D'autres multiples missions

En parallèle des tâches que j'ai effectuées ci-dessus, d'autres missions m'ont été attribuées par les chefs de programmes. Pour la suite de cette partie, j'ai synthétisé mon travail sous forme de tableau :

Changement de nom pour de nombreux dossiers	Charlotte Lefaucheur, m'a demandé de changer le nom de documents sur une opération. Le but était de fournir un dossier pour obtenir des subventions.
Enquête locataire	J'ai rédigé une enquête destinée aux locataires, pour connaître des demandes particulières avant le commencement des travaux. Certains pouvaient notamment avoir besoin d'aménagement PMR ou signaler un quelconque problème au niveau de la plomberie par exemple.
Création d'un panneau signalétique	Ce panneau devait être posé devant le chantier, pour signaler la nature des travaux. J'ai ensuite envoyé un mail à l'huissier pour attester que le panneau est bien posé et que tout est en ordre.
Tri des devis de réception	Mon maître de stage m'a demandé de retrouver dans des dossiers, des PV de réception de chantier datant de quelques années. L'objectif est de pouvoir les enregistrer sur Teams et Gesprojet pour en garder une trace. Ce travail était assez long et méticuleux.

Lettres recommandées adressées aux locataires	J'ai dû préparer des lettres recommandées destinées à certains locataires refusant d'ouvrir leurs portes lors des travaux.
Tableaux récapitulatifs des locataires pour une résidences	J'avais une liste des coordonnées des locataires, je devais les ranger dans un tableau afin d'aider au mieux le chef de programmes à s'y retrouver sur place.
Préparation des dossiers « marché »	J'ai créé les pages de garde pour ces dossiers et je les ai rangés dans un dossier avec les autres documents pour ensuite pouvoir les imprimer.
Création de courrier de clauses d'imprévisions contractuelles	Avec l'inflation, les entreprises sont touchées par l'augmentation des prix. Ils demandent à 1001 Vies Habitat de payer plus les matériaux. Seulement dans les clauses d'imprévisions contractuelles, c'est à l'entreprise de prendre en compte les coûts supplémentaires. Ainsi j'ai rédigé un courrier leur précisant ces conditions.
Mise à jour des coordonnées des locataires.	J'ai remis à jour dans un tableau, les nouvelles coordonnées des locataires.
Formulaire d'occupation	J'ai complété un formulaire d'occupation, pour permettre à un chantier d'occuper 3 places de parkings durant les travaux.
Création de nombreuses fiches de programmes	Ces fiches sont principalement faites et complétées après la phase d'études. Chaque opération a ses problématiques ainsi chaque fiche est différente. Les études apportées peuvent être complexes. Par exemple, je pouvais faire une fiche pour une résidences de 50 bâtiments à Aubergenville ou bien pour 7 pavillons de tailles différents. Ce travail m'a aussi pris beaucoup de temps. Il fallait que je trouve les informations nécessaires. Vous trouverez en annexe un exemple de fiches programmes que j'ai pu réaliser (Annexe 2)
Mails diagnostiques amiante et plomb	J'ai envoyé des mails pour obtenir des diagnostiques amiante et plomb. Il est important de faire ces études pour assurer la

	sécurité des employés lors des travaux. Dans ces mails, j'ai fourni : la nature des travaux, l'année de construction et autres informations sur la résidence. Il est important de préciser le pourcentage de logements qui vont être étudiés.
Mail WIZZCAD	WIZZCAD est une application qui permet à tous les corps d'état d'être en contact direct avec les locataires lors d'un chantier. Ainsi n'importe quel problème peut être transmis. Ici, j'ai renseigné les coordonnées des entreprises dans un tableau, puis transmis à la personne en charge de Wizzcad pour que leur profil soit créé.
Découverte du métier d'assistante chef de programmes	Les assistantes s'occupent de la partie facturation, des dossiers marchés, de la partie dommage ouvrage, des subventions électriques CEE, de la comptabilité, des déclarations des sous-traitants. J'étais accompagné de Touria El Kataoui, durant ce temps d'échange. Je l'ai aussi aidée à créer des étiquettes pour des dossiers.

Ainsi, durant ce stage j'ai pu être plongée au cœur du métier de chef de programmes. J'ai découvert et appris les différentes phases d'une opération de réhabilitation. Même si je n'ai pas pu m'occuper de A à Z d'un chantier, j'ai quand même pu en voir les principales étapes à travers le travail de mes collègues.

Retour sur expérience

Ce stage m'a apporté de nouvelles connaissances techniques. J'avais pu apprendre les bases en matière de logements sociaux et d'aménagement au cours de mon cursus. Mais il me manquait des connaissances en matière de génie civil, de bâtiment. Un chef de programmes est considéré comme non sachant mais sur un chantier, face aux différents corps d'état, il est bon quand même de connaître certains fondamentaux. J'ai pu apprendre ce qu'est réellement une réhabilitation thermique, quels matériaux peuvent être utilisés (comme le béton de chanvre). Mais aussi les différentes normes, sécurité obligatoire dans une résidence.

Aller sur les chantiers m'a permis de me rendre compte de la réalité du terrain. Certaines résidences sont plus vétustes que d'autres et il est quelquefois urgent de réagir. Le fait aussi de rencontrer les locataires aide à mieux appréhender quel type de population est touchée et quels sont ses besoins. Il est important d'apporter une réhabilitation cohérente avec les besoins d'une population donnée.

Participer à des réunions de chantiers m'a permis de saisir toute la complexité du métier de chef de programmes : gérer 15 à 20 opérations en même temps. Chaque résidence possède ses aléas, du jour au lendemain un imprévu peut surgir, ralentissant sur d'autres opérations en parallèle. J'ai réalisé la charge mentale que mes collègues portaient pour mener à bien leurs projets.

Le terrain m'a aussi ouvert les yeux sur l'importance de la politique dans ce genre de métier. La mairie joue un rôle important pour réaliser des travaux. C'est elle par exemple, qui décide de l'architecture des bâtiments avec parfois un PLU exigeant. Même pour un bailleur social privé, les actions menées par 1001 Vies Habitat dépendent de la mairie. Elle peut exiger certains travaux que l'ESH n'avait pas prévu de faire tout de suite. Ainsi ces sorties sur les chantiers m'ont permis de rendre plus concret les actions de réhabilitation.

Ce que j'apprécie aussi dans ce métier est l'impact humain mais aussi environnemental. Aujourd'hui, l'urgence est de pouvoir loger la population de façon décente tout en évitant d'artificialiser les sols. L'objectif de la réhabilitation est de pouvoir conserver ce qui existe déjà pour le rendre meilleur. D'autant que ces problématiques sont au cœur de notre quotidien particulièrement. Ces deux dimensions me semblent essentielles dans la poursuite de ma future carrière.

Un autre point que j'ai beaucoup aimé faire est de m'occuper de 15 études de faisabilité. Je pense que si je continue dans ce secteur, l'organisation de ce genre de projet me plaira beaucoup. Pendant mon stage je découvrais le métier et je ne maîtrisais pas tout. Mais je pense que lorsque on commence à réellement connaître chaque étape et obtenir une organisation qui nous convienne, le travail deviendra d'autant plus intéressant.

Durant mon stage j'ai aussi rencontré certaines difficultés. Il fallait que je sois méthodique et organisée pour effectuer différentes tâches en même temps. J'ai aussi appris à être plus précise dans la rédaction de mes mails pour éviter les quiproquos. Heureusement j'ai été très bien encadré, j'ai pu poser mes questions lorsque j'en avais.

Effectuer ce stage chez 1001 Vies Habitat était très enrichissant. Je ne me suis jamais ennuyée, j'avais toujours quelque chose à faire. L'ambiance dans l'équipe était très bienveillante et accueillante. Je ne me suis jamais sentie mal à l'aise. J'ai beaucoup appris humainement et techniquement. J'ai pu échanger sur les différents parcours de chacun de mes collègues. Ils m'ont raconté ce qu'ils vivaient au quotidien dans leur métier, avec de nombreuses anecdotes. Ils m'ont aussi offert de nombreux conseils pour la suite de mon parcours professionnel. L'ambiance était au

rendez-vous et chaque matin j'étais contente de venir travailler. J'ai aussi pu rencontrer grâce à mes collègues des personnes extérieurs travaillant avec 1001 Vies Habitat et découvrir d'autres métiers.

L'équipe est soucieuse de chacun et apprécie organiser des évènements pour nombreuses occasions comme des pots de départ, des after work ou encore des anniversaires, etc. Ils n'ont pas hésité à m'intégrer avec eux. Je me suis vraiment sentie à l'aise durant ces 3 mois de stage. Encore merci de m'avoir accueilli durant cette période.

Les annexes

Annexe 1 : Courrier recommandé de relance pour les travaux chez un locataire :



Houilles, le 23/06/2022

M. XXXXXXXXXXX
34 Rue XXXX
95870 BEZONS

Lettre AR n° 2C 125 877 6661 3
DTGO 22 151
Objet : Intervention de la société GECOP

Madame, Monsieur,

Dans le cadre des travaux de réhabilitation qui sont actuellement en cours sur votre logement, l'entreprise GECOP doit intervenir chez vous au niveau de la ventilation du cellier.

Etant donné que vous n'avez pas respecté les rendez-vous planifiés (notamment celui du vendredi 17 juin), GECOP prévoit une dernière tentative de passage.

Nous vous prions donc de bien vouloir être présent pour le jeudi 30 juin à 9h.

Si vous n'êtes pas présents, nous acterons que tout fonctionne correctement.

Veuillez agréer, l'expression de nos salutations distinguées.

Direction de la maîtrise d'Ouvrage

Tout commence chez vous

Adresse postale : 10, avenue d'Alsace - Tour Behezen - Bâtiment C - CS 40091 - 92091 La Défense Cedex
Téléphone : 01 46 91 25 25 - Fax : 01 46 91 27 27

1001 VIES HABITAT, S.A. 4741, M. à direction et conseil de surveillance, au capital de 20 632 000 euros
SIREN 532 035 451 RCS Nanterre - APE 6820A - TVA CE 950252205450 - Siège social : 10, avenue d'Alsace - Tour Behezen - Bâtiment C - 92091 Courbevoie

Annexe 2 : Exemple de fiche programme :



Fiche de programme

Réhabilitation thermique



ASNIERES ROBERT DUPONT
72 Rue Robert Dupont – ASNIERE (92)

OPERATION 162





Présentation de la résidence

Les caractéristiques

- ↑ Année de construction: **1993**
- ↑ Nombre de bâtiment: **1**
(3 niveaux)
- ↑ Nombre de logement : **7**
- ↑ Surface Habitable : **371 m²**
- ↑ Mode de chauffage et ECS : **Collectif Gaz**
- ↑ Etiquette énergétique actuelle : **F**

Typologie de la résidence

Type	Nombre de logements
F2	3
F3	4
Total	7





Présentation de la résidence

Constat façade, menuiseries extérieures, ventilation

Les façades	→ Non isolé → Encrassement général (salissures, mousses et algues) → Présence d'éclats de béton
Menuiseries Extérieures	→ Pas étanches à l'air → Mauvais calfeutrement détérioration des joints → Stores à enroulement extérieurs détériorés et défectueux
Ventilation	→ Système autoréglable → Bouche d'aération vétuste et disparate → Caisson non fonctionnel → Réseau aéraulique dégradé → Conduits en acier corrodé → Jonction entre caisson et réseau déchirés → Réseau plus étanche





Constat couverture

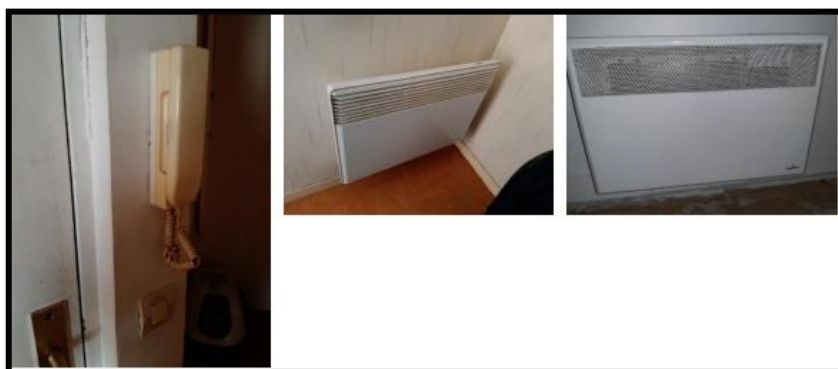
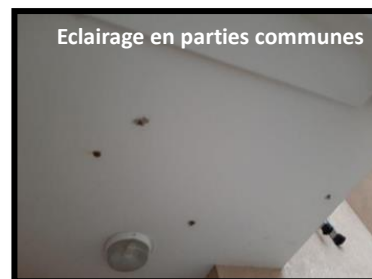
Couverture bâtiment	→ Etanchéité bitumineuse avec gravillons → Acrotères sans isolation sans couventine → Relevé d'étanchéité arraché par endroit → Évacuation d'eaux pluviales non protégées
Couverture parc de stationnement	→ Jardin privatif d'un logement du RDC → Dalles béton du jardin mauvais état → Jardin privatif pas entretenu





Constat électricité

Electricité Parties privatives	→ Tableau électrique non conforme par endroit et existence disjoncteurs à douilles → Ballon d'eau chaude ancienne génération (énergivore) → Appareillages en pièce d'eau non conforme → Interphone défectueux par endroit
Electricité Parties communes	→ Remplacement éclairage en étages et sous-sol pour modèle plus économes





Programme travaux

Façade

- Mise en œuvre d'une ITE sur les façades
- Traitement des surfaces et nez de balcons
- Vérification et nettoyage des barbacanes
- Traitement en peinture décorative des soubassements
- Nettoyage et mise en peinture des occultations



Programme travaux

Couverture/étanchéité

- Réfection de l'étanchéité et isolation
- Remplacement du lanterneau d'accès à la toiture
- Rehausse des acrotères (épaisseur isolation thermique)
- Installation de garde-corps de sécurité
- Mise en place des accessoires d'étanchéité garde-grève
- Pose d'un skydome de désenfumage dans bâtiment A



Programme travaux

Menuiseries extérieures

- Remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures
- Remplacement des entrées d'air
- Remplacement des volets roulants
- Remplacement des stores à enroulement extérieur avec des lambrequins en protection

→ En cas de remplacement des menuiseries extérieures:

Le PLU interdit :

- le PVC au profit du bois peint, de l'aluminium laqué, etc.
- La présence de caisson de volets roulants en façade



Programme travaux

Risques sanitaires

Des **diagnostics amiante et plomb** devront être réalisés sur les éléments du patrimoine, du couvert et intérieur du logement selon le programme de travaux défini.

Modalités d'intervention

Les travaux se dérouleront en milieu occupé.

Une attention particulière devra être portée à la sécurité des occupants (gestion des flux lié à l'occupation des jardins privatifs, risques intrusion...).

Organisation du chantier

Organisation liée au déroulement de travaux en milieu occupé :

- Réunion publique d'information locataires
- Respect des calendriers travaux
- Prise en compte du traitement des réclamation locataires
- Chantier propre et à faible nuisances



Programme travaux

Ventilation et électricité

- Révision et ramonage des conduits de ventilation
- Remplacement du caisson ventilateur et conduits
- Remplacement des entrées d'air et des bouches d'extraction
- Condamnation des entrées d'air parasites, et vérification détalonnage des portes de distribution
- Réfection de la VMC en hygro A
- Remplacement des convecteurs électrique par des panneaux rayonnants à fonction avancées
- Remplacement des ballons électriques (constante de refroidissement performants)

Objectif de l'ensemble des travaux: Passage de l'étiquette F à D



Information pratiques

Passation des marchés

Il est prévu de passer un marché en consultant les entreprises du ...

Budget

Le budget de l'opération est de 690 772 HT

(hors diagnostic amiante/plomb)

Calendrier

Appel d'offres d'travaux	...
Signature marché travaux /OS	
Début Travaux	

Contacts

Cheffe de Programmes en charge de l'opération :

Marie-Michelle JOSEPH

Gardiennne des lieux :

Mme



Camille Segretain
2021-2022

**Program Manager within an ESH in the technical
department.**

Rehabilitation of the heritage of 1001 Vies Habitat

Résumé : For three months, I discovered the job of program manager within an ESH: 1001 Vies Habitat. I was in the technical department of Houilles dealing with the rehabilitation of the lessor's heritage in the west of the Paris region. I was able to launch feasibility studies for 15 different residences. I was also able to travel to the various sites of my colleagues and discover the complexity of the various works.

At the same time, I attended and participated in other stages of rehabilitation through the residences of my colleagues.

Mots Clés : ESH, réhabilitation, opérations, social.

1001 Vies Habitat :
2 rue Marceau, Houilles 78800

Tuteur entreprise :
Charlotte Lefaucheur
*Responsable du service technique Ouest, à la
direction de la maîtrise d'ouvrage*

Tuteur académique :
Eric Thomas