

# AU CAR- RE

L'ACTUALITÉ  
DU GROUPE  
BALAS

FÉVRIER  
2019



## ENJEUX

Jean et Jérôme Balas  
dévoilent les  
perspectives 2019.

## ENGAGEMENT

Depuis le 7 décembre  
2018, le Groupe Balas  
est certifié ISO 14001.

## FOCUS

Visite de chantier :  
le manège Battesti,  
à Paris 4°.

## SERVICES

# Les chefs d'orchestre de la maintenance



**TOUS CORPS D'ÉTAT**

**AGRICIA À PARIS** // Sept mois : tel est le temps qui a été accordé aux équipes travaux pour rénover en TCE un immeuble de bureaux de 4 500 m<sup>2</sup> (R+9) rue de Clichy.  
**Maître d'ouvrage** : CPCEA  
**Maître d'œuvre** : Sahuc & Katchoura



**PLOMBERIE**

**PULSE À AUBERVILLIERS** // Dix-huit mois de chantier, de juin 2017 à janvier 2019, ont été nécessaires pour mettre en place les équipements de plomberie de cet ouvrage à ossature bois de 30 000 m<sup>2</sup>.  
**Maître d'ouvrage** : Icade - **Maître d'œuvre** : Artelia



**ÉLECTRICITÉ**

**3M À CERGY-PONTOISE** // Les installations courants forts et courants faibles du futur siège social de 3M porteront la griffe de Balas. Un chantier à livrer en mars 2019.  
**Maître d'ouvrage** : Nexity - **Maître d'œuvre** : Egis



**MAINTENANCE**

**THE PENINSULA À PARIS**  
// Framaco Fournier Guignard assure la maintenance préventive et curative des cuisines du palace de l'avenue Kléber. Des interventions 7 j/7 en milieu occupé.  
**Maître d'ouvrage** : Peninsula



Interview de Jérôme et Jean Balas

« Nous visons une relation client d'excellence alliée à des compétences à haute valeur ajoutée. »



**Au Carré est le nouveau magazine du Groupe Balas. Quelle en est la raison d'être ?**

Ce journal est le dernier outil en date d'une stratégie plus globale de communication que nous avons déployée ces derniers mois. Après la refonte de notre site internet, il est apparu judicieux de disposer d'un support qui nous permette à la fois de faire le lien avec nos clients, nos fournisseurs et nos équipes. Grâce à *Au Carré*, tous pourront appréhender la diversité de nos offres, de nos chantiers ainsi que notre attachement au relationnel et à l'humain.

**Comment abordez-vous l'année 2019 ?**

Nul ne peut ignorer le contexte tendu dans lequel évolue le secteur du bâtiment. Nous abordons donc l'avenir avec prudence, certes, mais également avec confiance et détermination. Comme toujours, nous misons sur nos richesses humaines et techniques à haute valeur ajoutée pour tenir le cap. L'excellence de la relation client et le développement de nos compétences internes sont deux atouts pour affirmer notre croissance.

**Avec de belles perspectives à la clé ?**

Sur le socle de nos trois métiers historiques, la plomberie, la couverture et la maçonnerie au travers de notre filiale CCR, nous avons élargi

notre offre qui couvre tous les corps d'état techniques (génie climatique, plomberie, électricité), l'enveloppe du bâtiment ainsi que les lots architecturaux. Cette offre nous positionne en interlocuteur privilégié des donneurs d'ordres, tant sur nos spécialités historiques que sur les offres macro-lots et globales. De plus, nos savoir-faire vont au-delà des seules opérations de travaux neufs ou de réhabilitation. Grâce à nos expertises en ingénierie et en exploitation-maintenance, nous accompagnons nos clients sur l'ensemble du cycle de vie de leurs actifs immobiliers.

**En répondant ainsi aux attentes des maîtres d'ouvrage, l'avenir du Groupe Balas semble assuré...**

Effectivement ! La notion de temps long dans les relations établies avec nos partenaires est essentielle pour une société créée il y a plus de 200 ans ! En cela, l'arrivée de Jérôme à la barre du Groupe et le passage de relais qui s'amorce entre nous constituent autant de garanties pour ceux qui nous font confiance. Des garanties qui concernent aussi bien notre modèle de gouvernance que le maintien de nos valeurs et notre volonté de rester une entreprise familiale indépendante.

**DES SPÉCIALITÉS**

- Chauffage
- Génie climatique
- Plomberie
- Électricité
- Couverture
- Étanchéité
- Bardage
- Maçonnerie
- Pierre de taille
- Tous corps d'état
- Gros œuvre
- Cuisines professionnelles
- Réfrigération
- Mobilier Inox

**1804**

Date de création  
de Balas

**800**

collaborateurs  
en 2018

**4**

entreprises



**Leader**

dans le second  
œuvre



## SERVICES

# LES CHEFS D'ORCHESTRE DE LA MAINTENANCE

En s'appuyant sur la palette de ses savoir-faire, le Groupe Balas a développé une offre de services multitechniques destinée à tous les gestionnaires de parcs immobiliers. Découvrez.



**P**ropriétaires, bailleurs sociaux, Property Managers, administrateurs de biens, syndics de copropriété... Vous pouvez être tranquilles, ils s'occupent de tout ! Ils ? Les quelque 300 collaborateurs de la société Balas spécialisés dans les services. Pour bénéficier de leurs savoir-faire, un simple coup de fil au centre d'appels de l'entreprise suffit. Dans la demi-journée – et même dans les deux heures en cas d'urgence – ils sont là, au pied de votre immeuble, prêts à intervenir, quels que soient la panne ou le problème rencontrés. Plomberie, électricité, chauffage, ventilation, climatisation, couverture, étanchéité, maçonnerie, TCE... : les techniciens et compagnons de Balas maîtrisent tous les corps de métier pour maintenir les immeubles en bon état et valoriser votre patrimoine. « Cette offre de services se décline sur l'ensemble des spécialités de notre entreprise, confirme Maher Houdrouge, directeur général de Balas. Nous intervenons aussi bien pour des prestations de dépannage et de maintenance que pour l'exploitation des installations de nos clients. Nos équipes répondent également présent pour exécuter d'éventuels travaux induits par les dépannages effectués. » Avec une particularité : la quasi-totalité des interventions est conduite par les équipes « maison », seules quelques spécialités (sécurité incendie, ascenseurs, équipements liés à la gestion technique des bâtiments...) sont confiées à des partenaires réguliers. Ce mode de fonctionnement s'apparente à



un véritable contrat de confiance passé avec les donneurs d'ordres. Tous possèdent la garantie de profiter de la même qualité de service dans la prise en charge de leurs requêtes.

## PROXIMITÉ ET CONNAISSANCE DES BESOINS DES CLIENTS

La force de la société Balas repose sur sa proximité avec les maîtres d'ouvrage ainsi que sur la parfaite connaissance de leurs métiers et de leurs besoins. Qu'ils relèvent du secteur public ou du domaine privé, ils sont de plus en plus nombreux à travers l'Île-de-France à apprécier l'esprit familial qui règne dans l'entreprise – de la direction aux compagnons – et l'importance accordée à la relation client. « De fait, nous mettons à la disposition de nos clients les moyens d'une entreprise de taille intermédiaire et la richesse du relationnel habituellement tissé avec un artisan, souligne Maher Houdrouge. Cette conception de notre métier facilite la levée des "irritants" que peuvent rencontrer nos



« Notre force réside dans notre proximité avec les clients et nos savoir-faire techniques. »

**MaHER HOUDROUGE**, directeur général de Balas

**+**  
**45 M€**  
C'est le chiffre d'affaires de la direction des Services, dont les deux tiers sont effectués auprès de donneurs d'ordres publics. Les administrateurs et gestionnaires de biens représentent

**80 %**  
de l'activité dans le domaine privé.

Maintenance multitechnique avenue de l'Opéra, à Paris...

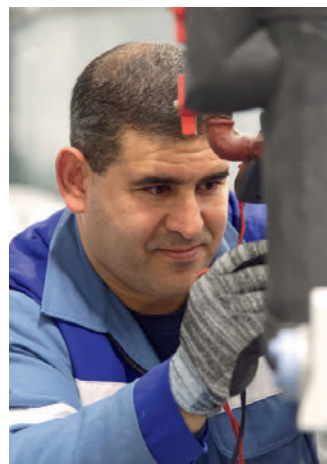


**Sébastien Cotinet,**  
directeur du département  
Collectivités et Organismes  
Publics

### « UN VRAI POTENTIEL DE DÉVELOPPEMENT »

« Nous répondons principalement à des appels d'offres pour des marchés à bons de commande émis par les collectivités, les services de l'État et les organismes publics.

Ce type de contrats représente 95 % de notre activité, le reste étant constitué d'opérations pour des marchés de travaux traditionnels. Nous avons connu une très forte croissance lors des trois dernières années, notamment avec le développement de prestations en maçonnerie, étanchéité et tous corps d'état. À l'évidence, la bonne connaissance des attentes de nos clients et notre savoir-faire métier constituent de réels éléments de différenciation auprès des donneurs d'ordres. »



... et avenue Kléber,  
à Paris.



**Daniel Da Silva,**  
directeur du département  
Services Clients Privés-  
Résidentiel

### « SOULAGER LES GESTIONNAIRES DE COPROPRIÉTÉ »

« Notre mission consiste avant toute chose à soulager les gestionnaires de copropriété de tous les problèmes du quotidien concernant l'état des immeubles dont ils ont la charge. En nous appelant, ils doivent être certains de pouvoir compter sur nous, avec l'assurance que la réparation demandée sera faite rapidement... et bien faite ! Pour cela, nos dépanneurs « de première ligne » se doivent, d'une part, d'être très bons sur le plan technique quelle que soit la demande à gérer et, d'autre part, de posséder un comportement irréprochable vis-à-vis des occupants des logements chez qui ils pénètrent. Ce savoir-faire et ce savoir-être sont, pour nous, indissociables l'un de l'autre. »

clients. » Cette approche a été rendue possible par le déploiement d'une organisation adaptée. Celle-ci permet à Balas de répondre aux spécificités de chacun des marchés de services sur lesquels la société s'est positionnée. Ainsi, trois départements ont été créés dans ce but. L'un est dédié aux clients privés Résidentiel, un autre aux clients privés Tertiaire, et le troisième se veut exclusivement orienté vers les collectivités territoriales et les organismes publics. De plus, pour chaque donneur d'ordres, un interlocuteur privilégié (un chargé de clientèle) est désigné. Ce dernier, véritable responsable de la relation client, se chargera aussi bien de gérer des interventions très ponctuelles, des chantiers induits ou des marchés à bons de commande.

### DÉPANNAGE, MAINTENANCE : UNE PROCÉDURE RODÉE

Le déroulé des interventions suit une procédure parfaitement rodée. Tout débute par un simple coup de fil (ou un courriel) au centre d'appels de Balas. Des

questions précises posées à l'interlocuteur permettent de bien caractériser sa demande, et tous les renseignements sont pris pour accéder sans souci au site concerné par le chantier. Ces deux points sont incontournables pour envoyer le bon spécialiste au bon endroit dans les meilleurs délais. « Répartis sur l'ensemble de notre territoire, tous nos collaborateurs disposent de véhicules et sont 100 % nomades, poursuit Grégory Vuilleumier, directeur du département Services Clients Privés-Tertiaire. Les ordres de mission sont directement transmis sur leurs tablettes connectées. En fin de chantier, un compte-rendu (éventuellement accompagné de photos) est systématiquement rédigé sur cet outil et le client est informé par courriel de la bonne exécution de sa demande. »

Avantages ? Une réactivité absolue et une traçabilité de A à Z des missions effectuées, que ce soit pour un dépannage ponctuel ou un déplacement programmé dans le cadre d'un contrat de maintenance multitechnique. Dans ce dernier cas, l'utilisation d'un





« Les ordres de mission sont directement transmis sur les tablettes connectées de nos techniciens. »

**Grégory Vuilleumier**, directeur du département Services Clients Privés-Tertiaire



outil de GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur) couplé aux outils nomades des techniciens autorise non seulement un pilotage au plus juste de l'entretien préventif des installations des clients, mais également un suivi et une optimisation énergétique de leurs équipements. En attendant une prochaine



**Régis Étienne**, pilote des travaux, maintenance et informatique, Institution Saint-Martin, Palaiseau

#### « CONFORME À CE QUE NOUS ATTENDONS »

« L'institution Saint-Martin est un établissement d'enseignement privé localisé sur deux sites distincts. Il regroupe

neuf bâtiments au total, soit près de 10 000 m<sup>2</sup> de surface de plancher, qui sont entièrement pris en charge par Balas dans le cadre d'un contrat de maintenance multitechnique. Seuls le gardiennage, le ménage, les espaces verts et l'informatique sont exclus de ce marché en place depuis plusieurs années. Les travaux menés sont conformes à ce que nous attendons, avec la réactivité qui va de pair pour ce genre de contrat. Au moindre problème, nous pouvons très facilement accéder à notre chargé de clientèle. »

## SAVOIR-FAIRE



Maintenance multitechnique de 200 logements à Boulogne-Billancourt, avec la présence d'un technicien tous les quinze jours.



**Marc Stravopodis**, syndic, résidence Bretagne-Normandie

#### « UN INTERLOCUTEUR FIABLE ET RÉACTIF »

« En tant que syndic d'une copropriété de 200 logements située à Boulogne-Billancourt, nous devons pouvoir nous appuyer au quotidien sur des entreprises fiables, réactives et proposant des prestations à des tarifs compétitifs. Ayant rencontré quelques problèmes sur ces points avec notre ancien prestataire trop bien "installé", nous avons confié à Balas la maintenance multitechnique de l'immeuble il y a deux ans pour répondre à tous nos besoins : peinture, petits travaux, réparations de portes, serrurerie, etc. Jusqu'à présent, les promesses affichées sont tenues ! Il est également appréciable de disposer d'un interlocuteur dédié pour répondre à toutes nos demandes. Ceci est pour nous un point clé, garant d'une relation de qualité. »

basculer en mode « BIM Exploitation » pour toujours plus d'efficacité dans la conduite des contrats de maintenance.

#### DES PRESTATIONS ADAPTÉES À CHAQUE IMMEUBLE

À travers son activité de services, Balas répond à la demande des gestionnaires de parcs souhaitant externaliser l'ensemble des tâches liées à l'entretien de leurs immeubles, en cherchant toujours à s'adapter aux caractéristiques des bâtiments confiés aux équipes de l'entreprise : laboratoires, bureaux, hôtels, maisons de retraite, hôtels particuliers, commissariats, établissements d'enseignement... « Nous misons sur la montée en puissance de nos compétences pour asseoir nos expertises et renforcer les liens avec nos partenaires, estime Maher Houdrouge. Deux promotions de dépanneurs plombiers ont été formées au sein de notre école interne et, par ailleurs, plus de 10 % de nos équipes sont constituées de jeunes en alternance préparant des diplômes allant du CAP à des niveaux d'ingénieur, soit bac + 5. Ne l'oublions pas, nos alternants d'aujourd'hui sont nos compagnons, techniciens et chargés d'affaires de demain. Il est indispensable de les former à nos métiers et – surtout – à notre culture d'entreprise. » À savoir instaurer une relation de confiance, en privilégiant, en toutes circonstances, la disponibilité et l'écoute de ses clients.

## CERTIFICATION ISO 14001

# « L'INVESTISSEMENT DE NOS ÉQUIPES A ÉTÉ ESSENTIEL »



**Cécile Brunard**,  
directrice Qualité  
et Environnement

➤ Le respect de l'environnement sur tous ses chantiers et ses sites est une constante depuis de nombreuses années pour le Groupe Balas. Cette implication a été officiellement reconnue le 7 décembre 2018 avec l'obtention de la certification ISO 14001 pour trois ans. *« L'investissement de l'ensemble de nos équipes a été essentiel pour décrocher ce sésame, apprécie Cécile Brunard, directrice Qualité et Environnement. Tout a commencé par une étude des impacts de chacun de nos métiers sur le milieu et la mise en place, le cas échéant, d'actions correctives. Cette analyse réglementaire nous a permis d'être reconnus par Qualibat en février dernier pour notre engagement environnemental, premier pas vers l'ISO 14001. »* L'audit de certification a, quant à lui, eu lieu courant novembre. Il a concerné aussi bien le siège que les chantiers, sans qu'aucun point de blocage ne soit relevé ! Et ce, sur tout le cycle de vie d'une affaire, des études jusqu'à sa livraison.



## JOURNÉE D'INTÉGRATION

# B'WELCOME !

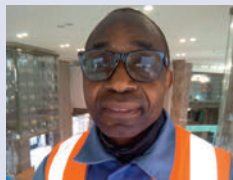
Une journée spéciale a réuni toutes les personnes ayant récemment rejoint l'entreprise. Un moment fort unanimement apprécié. Témoignages.



**Leila Monfort**, chargée d'exploitation

## « MIEUX CONNAÎTRE LES ACTIVITÉS DU GROUPE »

« Les jeux où l'on devait représenter nos différents métiers à l'aide de petites briques ont facilité les échanges entre les nouveaux arrivants. Ils ont aussi permis de mieux connaître les activités du Groupe. J'ai vraiment vécu une super journée, celle-ci étant aussi marquée par la visite du chantier de rénovation du théâtre du Châtelet. C'était réellement très impressionnant ! »



**Alain Mouloungui**, électricien

## « UNE GRANDE FAMILLE »

« Cette journée d'intégration m'a montré que je travaillais pour une grande entreprise, et j'ai été ébahi par les chantiers extraordinaires qu'elle réalisait. J'ai également été touché par la qualité de l'accueil qui nous a été fait et par les contacts directs que j'ai pu avoir avec nos dirigeants. Aujourd'hui, j'ai vraiment le sentiment d'appartenir à une grande famille. »

## FORMATION

# ENCADREMENT DE CHANTIER : LA PROMO 2018 SUR LES RAILS



De g. à dr. et de haut en bas :  
G. Rigard, A. Ammar,  
A. Couture, F. Ianculescu,  
C. Carene, M. Merimi  
et P. Buttazzo.

**Apprendre à conduire un chantier de A à Z** : tel était l'objectif de la formation

« Encadrement de chantier » suivie par sept personnes issues de différents métiers du Groupe Balas (couvreur, plombier, maçon...). De mars à décembre, les membres de la promotion 2018 se sont retrouvés au rythme de deux jours par mois au siège de l'entreprise.

**Au programme** : sécurité, gestion des équipes, organisation des travaux, déploiement des modes opératoires... « J'ai beaucoup appris lors de ce parcours, affirme Cédric Carene, couvreur. Tout était très concret. Je pouvais directement appliquer sur le terrain ce que je voyais lors des cours. » À l'issue de la formation, chaque stagiaire a présenté un dossier démontrant sa capacité à mettre en œuvre les compétences acquises. Métrage, quantités, cotations, détermination des heures de travail des compagnons, etc. : tout a été passé à la loupe par les membres du jury constitué pour l'occasion. Avec, à la clé, l'attribution d'un diplôme reconnu par la profession.



## ■ FOCUS

### Tour de piste au manège Battesti

Boulevard Henry IV à Paris, Balas et CCR rénovent le manège Battesti. Cet ouvrage dédié à l'entraînement des chevaux de la Garde républicaine se situe au cœur de la caserne des Célestins. Une nouvelle couverture en zinc à tasseaux (1 700 m<sup>2</sup>) sera posée sur la charpente à l'impériale réalisée par Eiffel, tous les éléments – soit 9 t de zinc – étant préfabriqués dans les ateliers Balas. De son côté, CCR a démolli les gradins en bois vétustes et construit des équivalents en béton fondés sur 80 micro-pieux. Ses équipes s'attellent actuellement à la reprise de quelque 10 m<sup>3</sup> de pierres de taille altérées, notamment au niveau des arcs de fenêtres. Un chantier qui sera livré en mars 2019.

