

# AU CAR- RE

L'ACTUALITÉ  
DU GROUPE  
BALAS

AVRIL  
2022

SERVICES AUX COPROPRIÉTÉS

Disponibilité,  
réactivité, expertise...  
et service compris !



## ENJEUX

De belles perspectives  
pour les Grands Projets

## À SAVOIR

Répondre aux obligations  
du décret Tertiaire

## FOCUS

« Byzance à Paris »  
Ses quinze coupoles  
parées de cuivre





GRANDS PROJETS

**GRANDE ARCHE À PUTEAUX (92)** // 12 CTA et 2 groupes électrogènes de 1 000 kVA à remplacer, 650 compteurs d'énergie thermique, une GTB et 450 registres d'équilibrage à installer : telle est la mission menée par Balas sur la paroi Nord de la Grande Arche de la Défense. Des travaux bien souvent exécutés en horaires décalés.  
**Maître d'ouvrage délégué** : Theop  
**Maître d'œuvre** : Gesys Ingénierie



RÉHABILITATION

**GRANDE NEF LUCIEN-BELLONI À SAINT-OUEN (93)** // CCR et Balas vont réhabiliter cette vaste enceinte sportive située sur l'île aux Vannes. Au programme : dépollution, renforcement de la structure métallique, restauration et isolation de la couverture, remise à neuf des menuiseries extérieures, bardage en façade, dallage en béton bas carbone...  
**Maître d'ouvrage** : Solideo  
**Maître d'œuvre** : Chatillon Architectes



PIERRE DE TAILLE

**INSTITUT DE FRANCE À PARIS 6<sup>E</sup>** // Un an sera nécessaire à CCR, filiale du Groupe Balas, pour restituer dans son apparence originelle l'étage des combles de l'Institut de France, quai de Conti. Soit 65 m³ de pierre à poser d'ici décembre 2022.  
**Maître d'ouvrage** : Institut de France  
**Maître d'œuvre** : Cabinet Daniel Lefèvre



GRANDS PROJETS

**PARIS PLEYEL À SAINT-DENIS (93)** // Macrolot CVCD, plomberie et électricité pour l'immeuble de bureaux Buru, plomberie seule pour la tour Pleyel, un parking et un ouvrage multi-activité : les couleurs de Balas flotteront jusqu'en juin 2024 sur le chantier Paris Pleyel.  
**Maître d'ouvrage** : Pleyel Investissement  
**Maître d'œuvre** : 163 Ateliers

Au Carré est édité par le Groupe Balas, 19, boulevard Louise-Michel 92230 Gennevilliers. Directeur de la publication : Jérôme Balas. Responsable de la communication : Marine de Rodellec. Rédaction : Jean-Claude Roeland. Conception et réalisation : les **ré**Créatives avec Clémentine Rocolle. Crédits photo : Groupe Balas, Graphix images/Augusto Da Silva, Axel Couture, Chatillon Architectes. Impression : Point 44.

 PEFC 10-31-3162 / Certifié PEFC.

Entretien avec **Olivier Périer**, directeur général adjoint en charge des Grands Projets

« Une offre globale sur l'ensemble des équipements techniques du bâtiment »



**Le groupe Balas se positionne auprès des donneurs d'ordres en tant qu'entreprise « Grands Projets ». Quelle offre proposez-vous exactement ?**

Nous sommes aptes à gérer en macrolot l'ensemble des fluides du bâtiment, à savoir les installations de CVC, de plomberie ainsi que d'électricité, tant courants forts que courants faibles. Les projets que nous visons portent aussi bien sur des chantiers de travaux neufs que des réhabilitations lourdes ou légères. Grâce aux compétences que nous possédons en propre, nous sommes reconnus pour notre capacité à mener à bien les chantiers les plus complexes. Nous ne nous interdisons rien !

**Et sur quels types d'ouvrages ?**

Nous intervenons sur les bureaux, hôtels, hôpitaux, établissements de formation, équipements culturels, bâtiments logistiques, production d'énergie, IGH, infrastructures... Des études à la mise en service des installations, en passant par l'exécution des chantiers, nos équipes ont la faculté d'accompagner nos clients sur tout le cycle de vie de leurs projets. De plus, notre volonté de développer au maximum la fabrication hors site, tant en matière de volume

que de technicité, constitue pour nos clients la garantie de travaux de qualité, de respect des plannings et de coûts maîtrisés.

**Comment vous différenciez-vous des autres entreprises sur ce segment de marché ?**

D'une part, nous sommes en veille permanente afin de proposer des prestations à la pointe des évolutions de nos métiers. Ensuite, nous répondons aussi bien aux projets standards qu'aux plus atypiques exigeant une très forte technicité. Ces derniers sont, pour nous, l'occasion de nous challenger et d'acquérir de nouvelles compétences afin d'apporter de la plus-value à nos clients.

**Cet état d'esprit ouvre de belles perspectives pour les « Grands Projets » de Balas !**

Exact ! D'autant que notre offre en macrolot sur l'ensemble des fluides du bâtiment est rare sur le marché. Il existe donc là un réel gisement de croissance, car nous possédons aussi en interne tout le potentiel pour répondre aux appels d'offres concernant, par exemple, les data centers et les bâtiments industriels où nous sommes encore peu présents.

**188**  
collaborateurs

**55 M€**  
d'activité annuelle

**20**  
chantiers ouverts

## SAVOIR-FAIRE



## SERVICES AUX COPROPRIÉTÉS

# SOYEZ TRANQUILLES, ON S'OCCUPE DE TOUT !

Balas réalise le tiers de son chiffre d'affaires dans les services. Contrats de maintenance, dépannages et travaux induits : de nombreux administrateurs de biens font appel à ses équipes techniques pour l'entretien de leur patrimoine immobilier.



« Balas est une entreprise de services, qui intervient auprès des copropriétés et des entreprises via des contrats de maintenance et des dépannages en plomberie, chauffage, couverture, étanchéité, électricité, serrurerie et TCE. »

**Pierre-Louis Besnard,**  
responsable du département Services Clients Privés Résidentiel



Depuis plus de deux siècles – 1804 très exactement –, l'entreprise Balas est identifiée pour son aptitude à mener à bien tous types de projets sur le patrimoine immobilier francilien. Non seulement sur ses métiers historiques que sont la couverture et la plomberie, mais aussi en électricité (tant courants forts que courants faibles), maçonnerie, génie climatique, etc. Cette expertise reconnue permet à Balas de proposer une offre de maintenance et de dépannage aux syndicats de copropriété, aux foncières et autres gestionnaires d'immeubles d'habitation. Avec, en prime, la capacité de réaliser tous les travaux induits mis en évidence lors des interventions de ses équipes techniques. « Nous sommes une entreprise de services à part entière sur l'ensemble de nos spécialités, assure



**Marcel Chanemougama,**  
chargé de clientèle

## « EN CONTACT DIRECT AVEC LES CLIENTS »

Il est important de maintenir un contact direct avec nos clients. C'est pourquoi, je vais souvent sur le terrain avec nos techniciens pour rencontrer les gardiens, les présidents de conseils syndicaux et discuter avec eux de leurs chaufferies, mon domaine d'activité. Nous en profitons pour en faire la visite, contrôler leur bon fonctionnement, vérifier les organes de sécurité... Ces moments s'inscrivent dans notre rôle d'accompagnement et de conseil. Cela fait partie de la qualité de service que nous devons à nos donneurs d'ordres.



Les équipes de Balas interviennent rapidement sur les situations d'urgence, une réactivité appréciée des syndicats et des résidents.



Pierre-Louis Besnard, responsable du département Services Clients Privés Résidentiel. *Ce faisant, nous mettons tous les métiers de Balas à la disposition des copropriétés, avec un objectif clairement affiché : accompagner les gestionnaires pour les soulager des irritants rencontrés quotidiennement.* » Plus qu'une simple affirmation, il s'agit là d'un véritable credo, qui s'appuie sur une connaissance pointue des besoins des clients. Celui-ci peut se résumer en quelques axes forts qui sous-tendent l'action des spécialistes de Balas intervenant auprès d'eux : disponibilité avec un service d'appel joignable à tout instant, réactivité grâce à des effectifs qui permettent d'intervenir rapidement sur les situations d'urgence, conseil et préconisation des travaux à réaliser par un chargé de clientèle privilégié qui fera appel aux experts de l'entreprise en plomberie, chauffage, couverture, TCE, etc. Le tout allant de pair avec une bonne dose d'écoute et de compréhension des besoins des donneurs d'ordres, la création d'une relation de proximité étant le principal vecteur du succès de Balas.

## COMPRENDRE LES BESOINS DES GESTIONNAIRES DE COPROPRIÉTÉ

Les prestations de services réalisées par l'entreprise Balas concernent aussi bien les ouvrages tertiaires que résidentiels, un dernier domaine où ses équipes



**Baptiste Papin,**  
chef de projet, Couverture

## « ÊTRE FORCE DE PROPOSITION ET DE CONSEIL »

Lorsqu'un architecte ou un syndic de copropriété me contacte pour des travaux de couverture, d'isolation de toiture ou de ravalement de façade, j'assure le suivi du projet depuis les études jusqu'à la réception du chantier. Par ailleurs, nous effectuons une veille technique permanente afin de proposer les meilleurs produits du marché. Cette expertise permet à Balas d'être force de proposition et de conseil, deux points toujours très appréciés de nos clients.

sont particulièrement présentes sur les immeubles de la capitale et de la petite couronne, et ce sous forme de contrats de maintenance et d'entretien ainsi que d'interventions de dépannage. Nettoyage des gouttières, réparation des couvertures, réfection des solins, remplacement des réseaux en plomb, des évacuations d'eaux usées ou pluviales, entretien et rénovation de chaufferies collectives, etc., rien, ou presque, de ce qui touche le bon fonctionnement d'un bâtiment ne leur échappe ! « Qu'il s'agisse de la couverture, de l'étanchéité, de la plomberie ou du chauffage, nos clients ont la possibilité de nous confier tout ou partie de leurs équipements par le biais de contrats de maintenance, enchaîne Pierre-Louis Besnard.

...

## SAVOIR-FAIRE

Les chargés de clientèle dédiés font appel aux experts de l'entreprise en plomberie, chauffage, couverture, TCE, etc. Une garantie de sérénité !



Et pour les besoins ponctuels, nous sommes à leurs côtés pour les dépanner en cas de problème de plomberie, couverture, chauffage, étanchéité, serrurerie ou dégorgement. » Sans oublier les équipements d'accès aux immeubles, à l'exemple des digicodes ou des appareils d'interphonie.

### UNE RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC CHAQUE CLIENT

L'organisation de l'activité Services permet l'établissement d'une relation privilégiée entre le client et le chargé de clientèle qui lui est affecté. Ainsi, le gestionnaire d'immeuble dispose d'un interlocuteur dédié à la gestion de son contrat, et les équipes de techniciens sont en capacité de répondre présent, quels que soient le jour et l'heure auxquels la demande d'intervention a été effectuée. « Nous sommes joignables en permanence, confirme Pierre-Louis Besnard. En fonction du contrat signé, une astreinte 24 h/24 et 7 j/7 peut être mise en place. Nous disposons d'effectifs suffisants pour intervenir dans les deux heures suivant un appel client, selon le degré d'urgence du dépannage à effectuer. De fait, tout est en place pour sécuriser nos clients dans la gestion de leurs immeubles : en faisant appel à nous, ces derniers ont immédiatement accès à un

plombier, un chauffagiste, un couvreur, un électricien, ou un serrurier. »

### UN SUIVI EN TEMPS RÉEL DES DÉPANNAGES

Une fois engagée, toute intervention suit un processus bien établi pour informer le gestionnaire à chaque étape du dépannage en cours. Celui-ci reçoit par mail les informations portant sur sa prise en charge, sa planification, l'arrivée du technicien sur site et la fin de l'intervention. Un rapport d'intervention est alors systématiquement transmis au gestionnaire de copropriété. « Celui-ci a ainsi en main les éléments pour répondre aux inquiétudes des résidents, poursuit Pierre-Louis Besnard. Nos techniciens disposent de moyens numériques pour assurer une transmission des informations quasiment en temps réel. » Car, là encore, le but recherché vise à répondre aux attentes de réactivité et de communication de nos clients.

### RÉGLEMENTATION

Avec l'entrée en application d'une réglementation thermique plus exigeante, Balas est à même d'accompagner les maîtres d'ouvrage dans l'amélioration de l'étiquette énergétique de leur patrimoine bâti et son financement, qu'il s'agisse de la rénovation d'une chaufferie, de l'isolation des toitures ou de tous travaux impactant la consommation d'énergie.



Dominique Martelli,  
directeur Copropriétés, groupe GTF

### « UN PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ »

Nous gérons plus d'un millier de copropriétés situées à 90 % à Paris. Balas est un partenaire privilégié pour toutes les interventions à mener en plomberie, couverture et étanchéité. Dans la quasi-totalité des cas, les urgences en plomberie sont réglées en deux à six heures, ce qui est exceptionnel ! Par ailleurs, nous apprécions le fait d'avoir un interlocuteur dédié qui nous connaît parfaitement et sait comment bien traiter nos dossiers. Enfin, le multitechnique est un point fort de Balas : pas besoin de faire appel à un maçon, puis à un peintre lorsqu'il a fallu casser un mur pour réparer une fuite. Balas s'occupe de tout !

## À SAVOIR

### DÉVELOPPEMENT DURABLE

## LA PREUVE PAR 4

➤ Réduction du CO<sub>2</sub> émis, sobriété numérique, verdissement de la flotte automobile et préfabrication, la politique développement durable de Balas se veut « multiscarte » ! « Notre dernier bilan concernant nos émissions de gaz à effet de serre montre une baisse de 30 % de nos émissions directes (scope 1) et de 10 % de nos émissions indirectes (scope 2) en quatre ans, annonce Cécile Brunard, directrice Qualité Environnement. Côté numérique, nous avons multiplié nos actions pour diminuer nos consommations : achats d'équipements informatiques recyclés moins énergivores, digitalisation des documents (courriers, contrats de sous-traitance, fiches de paye, etc.), archivage optimisé... » Par



ailleurs, une démarche volontariste est menée pour réduire les besoins de carburant en recourant – autant que possible – à des véhicules de fonction et utilitaires hybrides, voire électriques. Enfin, Balas mise résolument sur la fabrication hors site, une approche minimisant les déchets, les chutes inutilisées de matériaux et les transports sur chantier. Du 100 % vertueux.

### RESSOURCES HUMAINES

## QUAND FORMATION RIME AVEC ÉVOLUTION

Prévention des risques professionnels, amélioration des conditions de travail, développement des compétences, etc., l'attention accordée à la formation de ses salariés représente une constante pour le groupe Balas. « Nous faisons le maximum



pour que tous travaillent dans de bonnes conditions et renforcent leurs expertises dans chacun de nos métiers, quitte à créer des formations sur mesure lorsque cela est nécessaire, affirme Marie Onfray, DRH. En 2022, l'accent sera mis sur le leadership, le management de proximité des chantiers et les formations métiers, toujours avec l'ambition de maintenir en interne nos compétences et d'accompagner l'évolution de nos collaborateurs. » La formation constitue un véritable levier de performance qui doit aussi s'inscrire dans une démarche individuelle. Pour cela, un catalogue de formations éligibles au CPF a été créé « afin que nos talents soient acteurs de leur parcours professionnel et de leur évolution. »

### ACCOMPAGNEMENT

## DÉCRET TERTIAIRE : APPLICATION IMMÉDIATE !

L'info qui suit intéresse les propriétaires et exploitants de locaux à usage tertiaire de plus de 1 000 m<sup>2</sup>, hôtels et bâtiments de logistique compris.

Le décret Éco Énergie Tertiaire fixe des objectifs ambitieux à respecter en matière de sobriété énergétique – soit une diminution de consommation d'énergie finale de 40 % en 2030, 50 % en 2040 et 60 % à l'horizon 2050 – au regard d'une valeur de référence correspondant à la consommation d'une année choisie sur la période 2010-2020. Une valeur à déclarer au plus tard le 30 septembre 2022 sur la plateforme Operat gérée par l'Ademe.



Le groupe Balas possède toute légitimité pour accompagner ses clients dans cette démarche de réduction des consommations, une fois les audits énergétiques réalisés. Meilleur pilotage des installations CVC, travaux d'isolation, déploiement de systèmes de gestion technique des bâtiments (GTB)... : ses équipes sont là pour les aider à atteindre les objectifs de performance fixés. Qu'on se le dise !

## FOCUS

# Des coupôles en cuivre pour la « Byzance de Paris »

Achevée en 1931 dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de la capitale, l'église du Saint-Esprit – aussi appelée La Byzance de Paris pour ses dômes évoquant la basilique Sainte-Sophie de Constantinople – n'avait jamais vraiment été terminée.

« Nous venons de recouvrir le dôme principal et les quatorze demi-dômes adjacents avec des feuilles de cuivre à joints debout cintrés, concaves et convexes, tel que cela avait été prévu à l'origine par l'architecte », annonce Nicolas Bossard, responsable innovation et méthodes du département Couverture et Patrimoine de Balas. Ainsi, sur chaque coque en béton existante, un réseau de chevrons maintenu par des potelets métalliques et surmonté d'un double voligeage croisé en peuplier a été créé. Il a été nécessaire de préfabriquer plus de 4 300 pièces de cuivre, toutes différentes les unes des autres, pour réaliser ce travail sur une surface de 1 300 m<sup>2</sup>. Plus qu'un chantier, du grand art qui porte la signature de Pierre-Antoine Gatier, architecte en chef des Monuments historiques, et concrétisé par les équipes de Balas !

