

# Séminaire du personnel



# Rapport de gestion du directeur général pour l'année 2016



# I – Les temps fort de l'année 2016

En interne



Nomination du nouveau directeur général de MISTRAL habitat au  
1<sup>er</sup> septembre 2016



Réorganisation des services avec 3 directions opérationnelles et  
2 directions supports



Plus grande proximité avec le recentrage de l'activité sur 4 agences et  
le projet de création d'un centre de relations clients



Mise en place d'un projet de réalisation du nouveau site internet plus  
accessible, ergonomique et avec d'avantage de fonctionnalités



Contrôle de l'Agence Nationale du Contrôle du Logement Social



Adoption du Plan Stratégique de Patrimoine

# I – Les temps fort de l'année 2016

En externe



Pose de la première pierre des Mûriers à Althen-des-Paluds le 8 mars



Inauguration des Dentelles et des Hauts de Montréal à Bédarrides le 28 avril



17<sup>ème</sup> édition de la Fête des Voisins le 27 mai



Relance du processus du Conseil de Concertation Locative le 29 novembre



Signature de 2 protocoles de préfiguration sur Avignon et Cavaillon



Développement de la vidéo protection



Suppression des colonnes et mise en place de conteneurs enterrés



Audit complet sur l'état des ascenseurs

## II- MISTRAL habitat en chiffres



21 902

locataires



9 285

logements individuels  
et collectifs



770

logements en foyer



267

résidences



68

communes



4 agences

3 antennes



188

salariés

## III – La situation financière

- Part investissement : **16,5 millions d'euros**
- Le montant des produits: **55,4 millions d'euros**  
Dont chiffre d'affaire : **44 millions d'euros**
- Le montant des charges: **47,5 millions d'euros**
- La part des loyers dans les recettes de l'office : **68%**
- Capacité d'auto-financement : **15,8 millions d'euros**

# IV – Le développement

## Construction et Réhabilitation

LOGEMENTS AVEC OUVERTURE DE  
CHANTIER (DROC)

236

PRIX DE REVIENT DES OPERATIONS  
NEUVES

18 434 K€

LIVRAISONS 2016

10 résidences – 129 logements

LOGEMENTS EN TRAVAUX

1 Résidence - 84 logements

BUDGET : 5 448 K euros

Réhabilitation de Victor Basch

CONCERTATIONS LOCATIVES : 3

Dr Ayme Bât. O, Bât. B et H et Pous du Plan

# IV – Le développement

## Service exploitation et maintenance technique

52 logements  
remis en état dans le  
cadre de la lutte  
contre la vacance  
pour un budget de  
470 000 euros

110 parties  
communes  
rénovées

(électricité, menuiseries,  
peinture, boîtes aux  
lettres...)



3 264 K€  
consacrés à  
l'entretien du  
patrimoine

# V – Les locataires

## Gestion et exploitation locative

Quittancement : 31 456 K€

APL déduite

26 CAL organisées

644 attributions et 91 mutations

Nouveau pôle CAL  
implanté à Vedène

6 logements et 12  
garages vendus :

522 K€

221 sinistres traités  
dont 67% clôturés

819 logements vacants  
(557 involontaires et  
267 volontaires) au  
31/12/16

# V – Les locataires

## Social et contentieux



# VI – Le personnel

## Masse salariale

**8 136 K€**

**13** appels à candidatures internes

**8** appels à candidatures externes

## Dialogue social

Signature accord NAO le 13/06/2016

Dénonciation de l'accord sur le temps de travail le 03/10/2016

3 séminaires du personnel, reprise des comités de direction et CODIREL

## Renouvellement CHSCT

Mise en place d'une complémentaire santé et d'une procédure de labellisation au 1<sup>er</sup> janvier 2016

## 359 jours de formation

2513 heures pour 128 agents



# La Direction Financière et Comptable





12 € d'Impôts  
et Taxes



18 € en Charges  
de Personnel

36 € de  
Gros Entretien  
et Services  
Extérieurs

POUR 100€ DE DEPENSES



6 € en Intérêts  
d'Emprunt



22 € de Dotations aux  
amortissements et  
provisions



6 € en  
Divers





72 € de Loyers



10 € en Produits Exceptionnels



13 € en Récupération de Charges



## POUR 100€ DE RECETTES

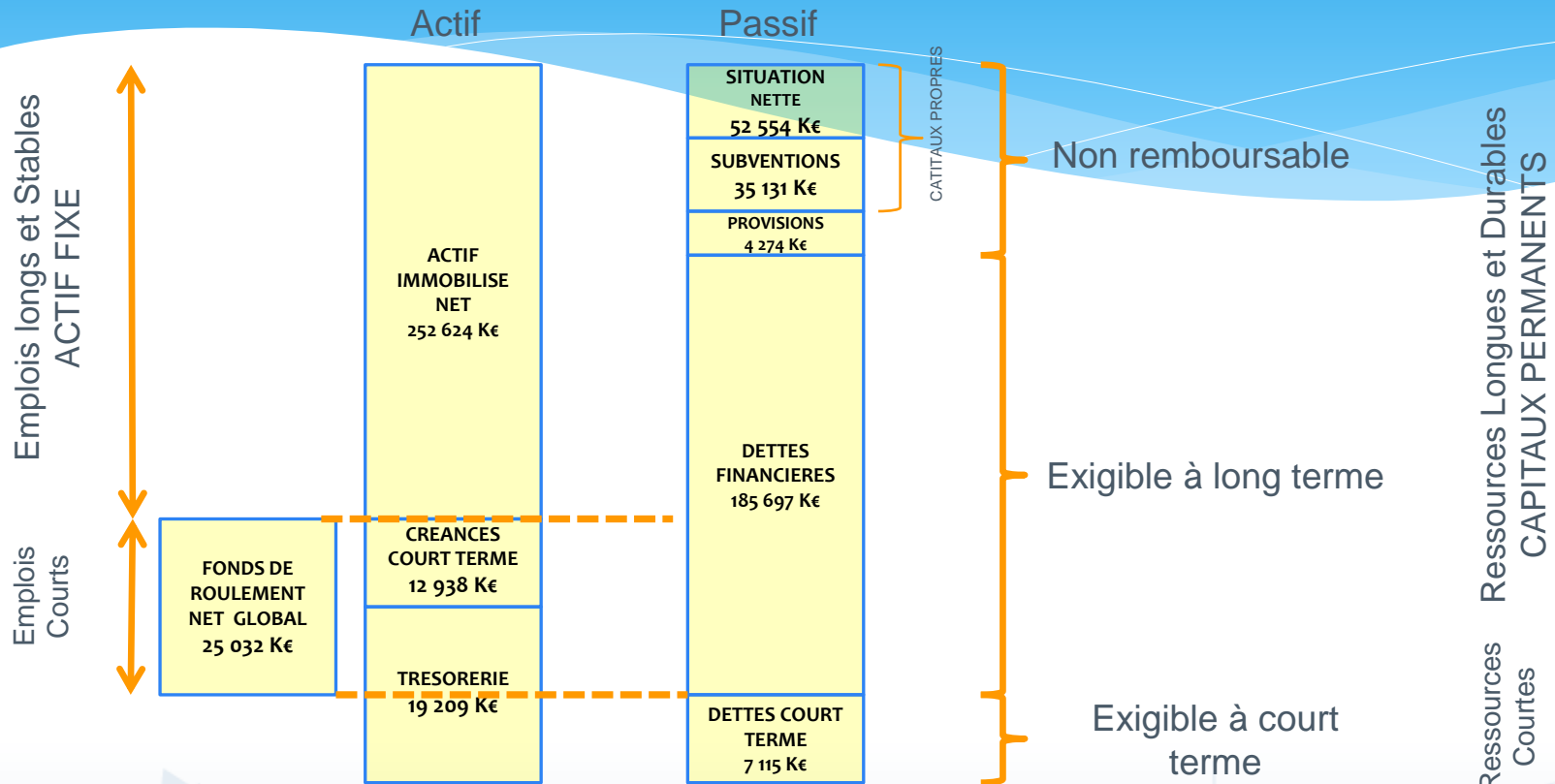
2 € en Produits de Gestion Courante



3 € de Reprises sur provisions



## Le Fonds de Roulement Net Global

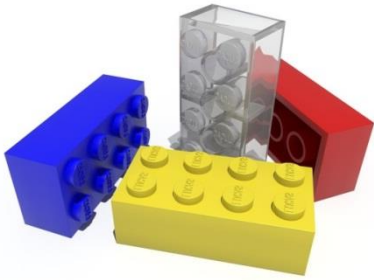


L'écart entre les ressources durables et les emplois longs et stables est nommé **Fonds de Roulement net Global**

# Le Secrétariat Général



# Le suivi de la réorganisation interne des services de MISTRAL Habitat



Une construction pas à pas ...



Suite à la réalisation d'un audit organisationnel et financier fin 2015 et après une période de transition, de nombreux changements ont été opérés fin 2016 et premier semestre 2017.

# Les principales étapes de la réorganisation

Définition d'une nouvelle organisation touchant principalement 2 directions opérationnelles : la Direction « Proximité » et la Direction « Locataires ». Une équipe resserrée de 5 Directeurs (3 opérationnels – 2 fonctionnels) au lieu de 6 précédemment (2 opérationnels – 4 fonctionnels).

Lancement d'appels à candidatures internes, définition de nouveaux métiers, des changements de postes et/ou d'affectation.

CODIR au complet suite nomination d'un nouveau directeur général, des directeurs Proximité et Développement, du recrutement d'une directrice « Locataires » et d'un directeur financier.

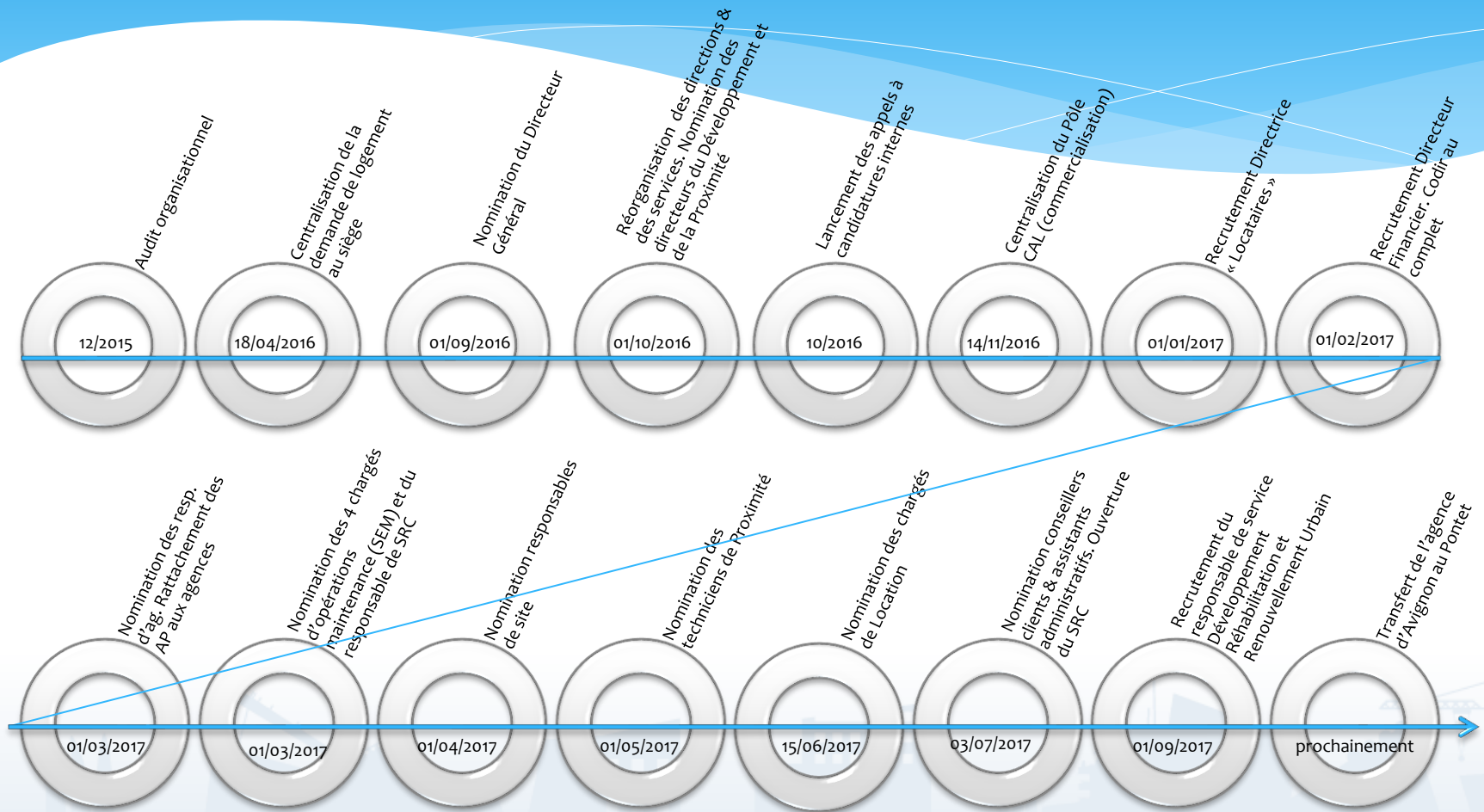
Nomination du Responsable de la Gestion Locative et centralisation de la demande et du Pôle CAL (commercialisation).

Nomination de 4 Responsables d'Agence avec une recomposition complète des équipes. Rattachement des agents de proximité aux agences. Redécoupage des secteurs géographiques des agences de proximité.

Nomination des 10 Responsables de site (dont 4 adjoints au responsable d'agence) contre 4 Responsables de secteurs référents auparavant. Renforcement des missions techniques : nomination de 27 techniciens de proximité contre 22 responsables de secteurs antérieurement.

Création du Service Relations Clients et ouverture du centre d'appels le 03/07 dans les locaux du Pontet.

# Les phases chronologiques



# Les principaux nouveaux métiers

## Direction de la Proximité

### Agences de Proximité

#### Responsable d'agence

- Il assure, sur un territoire donné, la gestion d'une agence de proximité dans ses composantes locatives, techniques et humaines.
- Il pilote sur le territoire donné, les relations partenariales et institutionnelles en déclinaison de la politique générale de MISTRAL Habitat.
- Il promeut le développement de l'image et du relationnel de MISTRAL Habitat en fonction des orientations définies par le comité de direction.
- Il veille au management de son agence et à la cohésion des équipes.
- Il est le garant de la qualité du service rendu aux locataires et son territoire.
- Il est secondé par le **Responsable de Site Adjoint au responsable d'agence** pour le pilotage de l'agence

#### Responsable de site

- Il pilote, contrôle et rend compte des activités de la gestion locative pour un ensemble immobilier d'environ 1000 logements.
- Il anime et gère une équipe de techniciens de proximité et d'agents de proximité.
- Il développe et est le garant de la politique de qualité de service.

#### Technicien de proximité

- Il est l'interlocuteur privilégié des locataires.
- Il gère un ensemble immobilier de 300 à 450 logements environ au sein d'une agence en développant une gestion de proximité auprès des locataires.
- Il veille au respect et à l'application du bail et contribue à l'évolution de son patrimoine dans ses différents domaines d'intervention.

#### Assistant Administratif

- Il accueille, renseigne et oriente toutes les personnes se présentant à l'accueil de l'agence.
- Il assure le secrétariat de l'agence et coordonne la circulation de l'information.
- Il assiste le responsable d'agence et les responsables de site dans la planification des actions le cas échéant.

#### Agent de proximité

- Il maintient en bon état d'entretien et de propreté, l'ensemble immobilier et des espaces collectifs dont il a la charge.
- Il exécute ponctuellement des menus travaux d'entretien techniques (portes serrures, gâches, minuteriers, petits travaux de peinture, nettoyage suite aux incivilités, ...)

# Les principaux nouveaux métiers

Direction de la Proximité

Service Entretien Maintenance

Chargés  
d'opérations  
maintenance

- Il développe, et contrôle la politique technique et d'entretien du patrimoine de MISTRAL Habitat (logements, foyer et résidences) et l'ensemble des marchés d'entretien et d'exploitation des équipements techniques du patrimoine, dans le souci permanent du maintien de la sécurité, du bon état et de la qualité des prestations.
- Composé initialement d'un chargé d'opérations, le service a été renforcé et est doté de 4 chargés d'opérations maintenance avec chacun des missions selon leurs spécificités

Référent courants forts, faibles (contrôle d'accès, vidéo protection) antennes , travaux TCE, ascenseurs, GTB...

Référent foyers et personnes âgées, sécurité incendie, accessibilité PMR (personne à mobilité réduite) Diagnostics, Référent sécurité et amiante SS3

Référent chaudières, chauffage, climatisation, robinetterie, plomberie, VMC, colonnes évacuation

Référent espaces verts/ voiries/ éclairages publics, propreté, nettoyage, containers VO, Foncier et domanialité, relations communes et PECL, fournitures et matériels pour les agents de proximité.

# Les principaux nouveaux métiers

Direction « Locataires »

## Conseiller Clients

- Il assure téléphoniquement la prise en compte du traitement des sollicitations externes sur une plateforme téléphonique.

## Chargé de location

- Dans le cadre de la mission d'intérêt général de MISTRAL Habitat, le chargé de location commercialise les logements et stationnements neufs et existants de son secteur, dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur.
- Il contribue à la performance économique et sociale et participe à la réduction du taux de vacance.

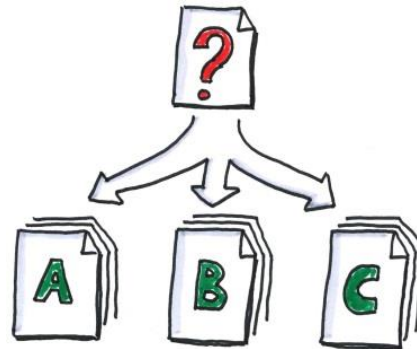
# Les effets de la réorganisation en chiffres

## ↳ Volet candidatures internes

Dans le cadre de cette réorganisation, la direction de MISTRAL Habitat a souhaité privilégier les compétences internes.



**14** appels à candidatures entre 07/2016 et 05/2017



**138** candidatures analysées



**73** agents ou salariés de MISTRAL habitat ont candidaté à une ou plusieurs candidatures



**40 %** de l'effectif

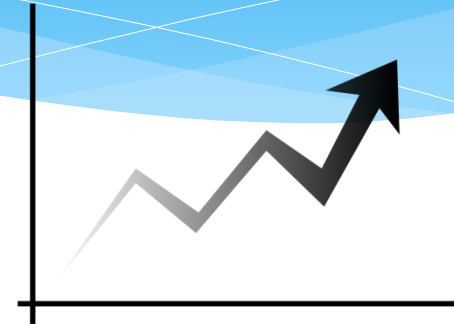
# Les effets de la réorganisation pour le personnel de MISTRAL Habitat en chiffres



**67** personnes ont vu leur métier évoluer



**28** personnes ont changé de métiers



**34** personnes ont connu une évolution professionnelle (promotion)

2/3 FPT, 1/3 Privés  
dont 8 cadres et 5 agents de maîtrise



**129** personnes directement impactées par la réorganisation soit **70 %** de l'effectif

**+ des 2/3 !**

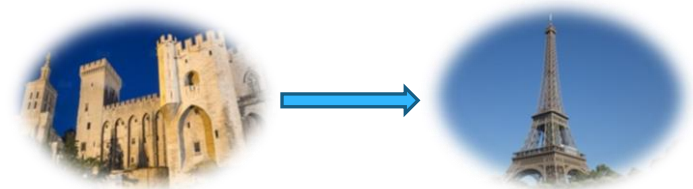
# Les effets de la réorganisation en terme de mobilité

La réorganisation s'est traduite par **53** mutations géographiques liées notamment aux changements affectant les agences de proximité et la centralisation du pôle commercialisation à Vedène.

Conformément à l'engagement pris par la Direction, **29** personnes ont pu bénéficier d'un rapprochement lieu de travail / domicile. Les autres agents, ont majoritairement conservé un périmètre équivalent.



Gain de distance : **1393 km / jour**  
soit en équivalent km parcourus :



*1 Aller – Retour Avignon / Paris par jour*



Gain de temps : **1144 min / jour**  
Soit en équivalent temps passé :



*19 h par jour soit plus d'une journée de travail de 2 personnes*

# Les indicateurs

La négociation sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail est engagé et porte notamment sur le thème relatif à l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle et les objectifs et mesures permettant d'atteindre l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.



**Zoom sur la parité  
Femmes/Hommes  
à MISTRAL Habitat**

Parité au CODIR : 3



Parité des Responsables de service,  
des Responsables d'Agence  
et Adjoints aux responsables d'Agence

9



9



# Organigramme au 01/07/2017

Les organigrammes sont  
consultables sur l'intranet

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Jean-Baptiste BLANC  
Président

Communication

Contrôle interne  
de gestion

Philippe BRUNET-DEBAINES  
Directeur Général

**Secrétariat Général**  
Florence MIGLIACCIO

Ressources Humaines	Eric GERENT
Moyens Généraux	Eric GERENT
Systèmes d'Information	Patrick BERT
Juridique	Sonia SOULAS

**Direction Financière et Comptable**  
Michel CORNU

Finances	Michel CORNU
Comptabilité	Martine LAGARDE
Achats et marchés publics	Régis PEREZ

DIRECTIONS  
FONCTIONNELLES

**Direction du Développement**  
Claire BRUNET

Patrimoine	
Dynamique sociale et urbaine	Recrutement en cours
Urbanisme	Marie-Hélène TOURON

**Direction « Locataires »**  
Véronique MAINHARCK

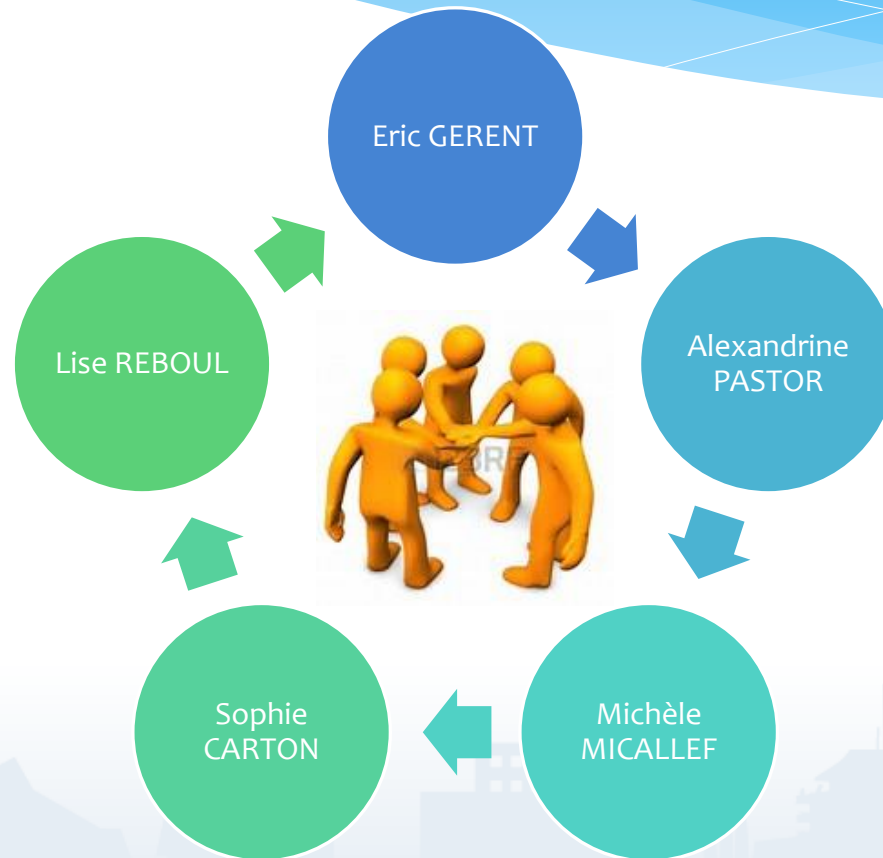
Gestion Locative	Solenne NIETO
Suivi social	Evelyne BOSSAND
Pré-contentieux et Contentieux	Evelyne BOSSAND
Service Relations Clients	Jean-François GLOT

**Direction « Proximité »**  
Michel GARCIA

Agences de proximité	
Avignon / Vedène	Hélène MEGEVAND
Carpentras	Karim BEN AÏSSA
Cavaillon / Apt Pertuis	Christine PELEGRIN
Orange / Bollène	Philippe HUGONNET
Exploitation et maintenance technique	Olivier AUGRAS

DIRECTIONS  
OPERATIONNELLES

# La cheville ouvrière de cette réorganisation ... le service RH





# La Direction du Développement



# I- Les temps forts

## LA RENCONTRE AVEC NOS FINANCEURS

- Le nouveau cadre financier des opérations

### LA SIGNATURE DE LA CONVENTION MH/ FEDERATION BTP 27 FEVRIER 2017

- Améliorer la mise en concurrence dans nos marchés

### SIGNATURE CONTRAT

- Montage d'opérations pour le compte d'une collectivité

**FEDERATION BTP**

**CADRE FINANCIER**

**PROCEDURE « Produire et Livrer »**

### LA TRANSVERSALITE INTERNE

- Mise en place des groupes de travail inter Directions

**AMO**

**RECRUTEMENT**

### UN RESPONSABLE DE SERVICE

- Développement Réhabilitation et Renouvellement urbain

**HANDITOIT**

### LA CONVENTION HANDITOIT

- 10% des logements

# II- Notre activité 2017 en chiffres

## LIVRAISONS : 6 Opérations

Althen des Paluds	Les Hauts mûriers	32
Carpentras	Ancienne maternité	25
Carpentras	Ancienne maternité	21
La tour d'Aigues	BD de Verdun / AFGA	6
Pertuis	Rte Ansouis	5

## OPPORTUNITES : 3 Opérations

Carpentras	Tamaris	18 Individuels
Caumont	Av. M. Leclerc	40 Collectifs
Mirabeau	Le Ferrage	8 semi collectifs

## REHABILITATIONS 2017 : 3 Opérations

Carpentras	Le Pous du plan (T1)	D G H	153
Cavaillon	Dr Ayme / 2 (tranche 1)	B H	98
Pertuis	Foyer Maisons du soleil		64

## ETUDES LANCEES : 8 Opérations

Avignon	PMC	321
	Dr Ayme	488
Cavaillon	St Martin	224
Carpentras	Les Amandiers	301
Orange	L'Aygues	253
Monteux	Joseph Gontier	50
Vaison la Romaine	La Sereno	76
Sorgues	Establet	236

**ACTIVITE 2017**

# III- Les grands chantiers

## STRATEGIE PLURIANNUELLE

De MH en matière  
d'investissement, de gestion  
du parc, et de production de  
nouveaux logements

lisibilité en interne et en externe sur  
les interventions patrimoniales

## DECLINAISON DU PROJET D'ENTREPRISE SUR UN TERRITOIRE

## LA RECONNAISSANCE D'UN SIEG

LE P.S.P

LA C.U.S

LE P.D.H.

LES N.P.R.U.

## DOCUMENT D'ORIENTATON

Document d'orientations pour une offre  
suffisante, diversifiée et équilibrée des  
différents types de logements,

## LE RENOUVELLEMENT URBAIN

1463

# La Direction « Locataires »



# Service Gestion Locative

- \* Au sein de la Direction Locataires, le service Gestion Locative regroupe les activités liées à l'exploitation locative et à la commercialisation des locaux vacants.
- \* Il est composé de 16 collaborateurs soit 15,7ETP :

## Pôle Commercial

10 Chargés de  
location et  
ventes

2 Chargés  
d'enregistrement  
de la Demande

## Pôle exploitation locative

1 Chargée  
Copros/Ventes  
1 chargée  
sinistres/assurances

2 Chargés de  
gestion  
Quittancement  
/SLS/Baux  
spécifiques

# Service Gestion Locative



Nomination de la responsable de service



Création du pôle commercial, 10 chargés de location



Contrôle de l'Agence Nationale du Contrôle du Logement Social



Règlement intérieur

Ecriture du nouveau règlement intérieur des Commissions d'attribution



Demande de logement social en ligne

Rapatriement des Demandes de logement du Serveur national sur notre Système informatique interne.

De  
Octobre  
2016  
à  
Février  
2017

# Service Gestion Locative



Mise en place de la procédure « Produire et livrer »: Visite aux réservataires, Première CAL avant réception du bien, Signature collective des baux des Hauts Mûriers Althen

De Mars  
à  
Juin 2017



Partenariat YESPARK et Parking facile pour la commercialisation de stationnements vacants  
(135 en gestion à ce jour)



Adoption du Module CAL Prem automatisé du traitement des attributions

3eme  
trimestre 2017



Activation de la « Gestion Locative choisie », Création d'un portail immobilier pour diffusion des logements à la vente et vacants.

Dernier  
trimestre 2017

# Service Relations Clients



# Service Relations Clients

- L'équipe, composée d'un responsable de service et de 6 conseillers clients recrutés en interne (4 en agences / 2 au siège), sera basée au Pontet et disposera de matériels performants
- Horaires d'ouverture au public: 8h30-12H00 / 13h30-17H00 (vendredi 16H)
- La création du service doit permettre à nos locataires de nous joindre plus facilement et de bénéficier d'un accueil téléphonique professionnel.
- La création du service doit également permettre aux autres services de MH de bénéficier de prestations de qualité.

# Service Relations Clients



Choix stratégique de la création d'un centre d'appels



Recrutement du responsable du service et lancement concret du projet



Visite de plusieurs centres d'appels (Lyon Habitat / Haute Savoie Habitat / Habitat 76 / Photoweb)



Rencontre avec les autres services de MH / Elaboration des procédures



Rencontre avec l'Ergonome de la médecine du travail

Mars  
2016  
à  
Juin  
2017

# Service Relations Clients



Travail de prospection sur les horaires d'ouverture au public



Appel à candidature interne, recrutements des Conseillers Clients, élaboration du plan de formations



Choix de l'architecture et du matériel de téléphonie, validation et commande du mobilier



Lancement des travaux au local du Pontet



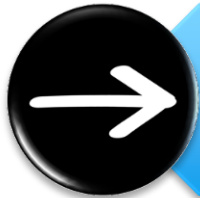
Fin des travaux / réception du mobilier / installation matériel informatique/ début de la phase de tests

Mars  
2017  
à  
Juin  
2017

# Service Relations Clients



Ouverture du service  
3 juillet 2017



Phasage dans la réception des appels (une agence après l'autre)  
3 au 12 juillet



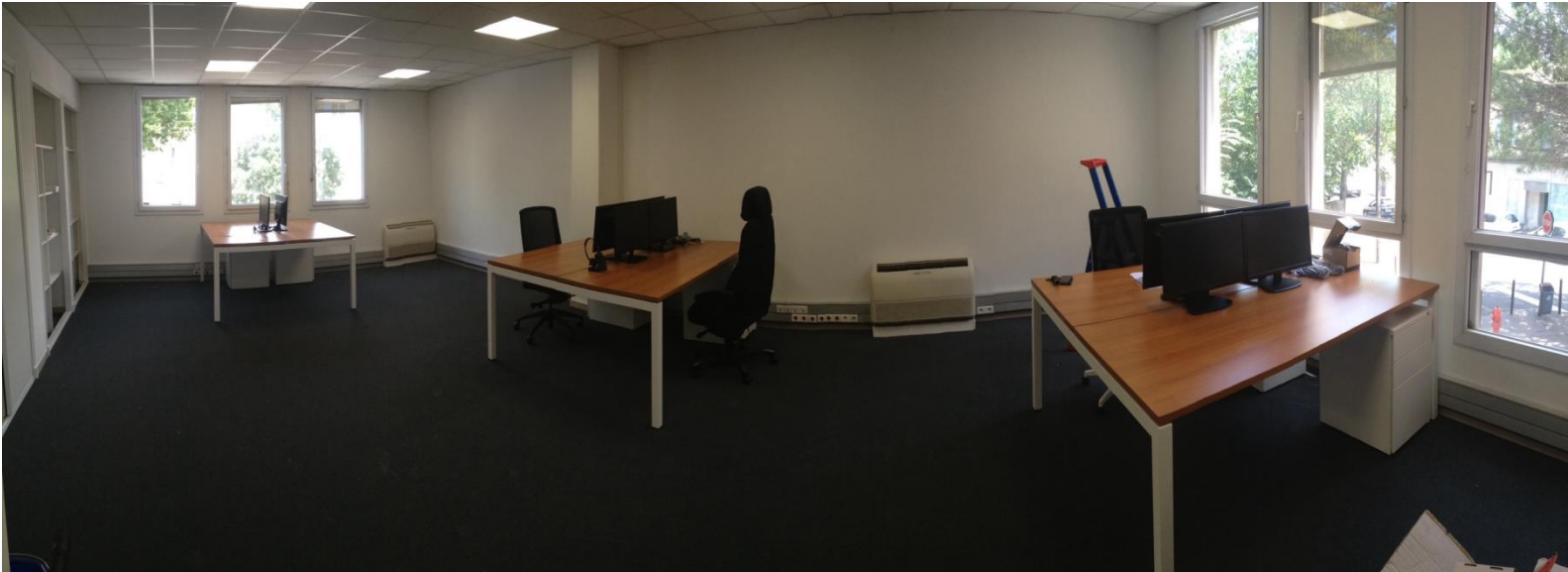
Réception de l'ensemble des appels  
13 juillet 2017



Projets 2018: prospections, enquêtes de satisfaction

Du 3  
au 13  
juillet  
2017

# Service Relations Clients



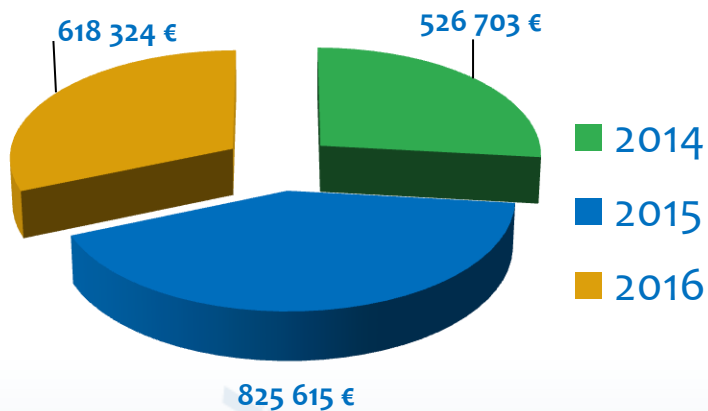
# Service Contentieux et développement social

- Recrutement de la 3<sup>ème</sup> conseillère en mars 2017
  
- Elaboration de nouvelles procédures
  - Gestion des troubles de voisinage
  - Traitement des demandes d'adaptation

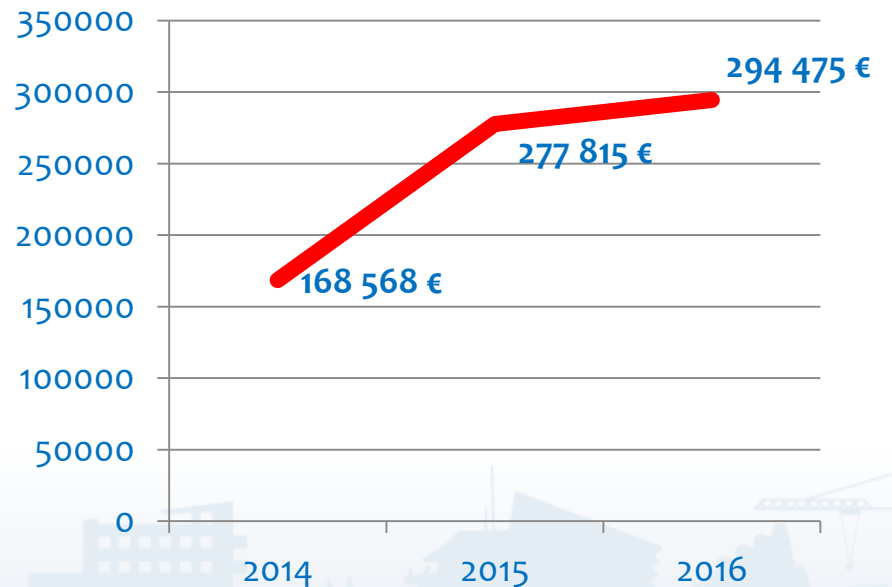
# Service Contentieux et développement social

## ➤ Externalisation du recouvrement de la dette des partis (octobre 2017)

Dette en euros



Créances irrécouvrables locataires partis





# Direction de la Proximité



Point d'avancement de l'organisation de la  
Direction de la Proximité  
**au 1 juillet 2017**



# Direction de la Proximité

Issue de la division de l'ancienne DHT, la Direction de la proximité comprend deux volets opérationnels stratégiques pour notre office.

- **Les Agences de Proximité**
- **Le Service Exploitation et Maintenance**

Cette nouvelle Direction compte à elle seule 101 agents, soit environ 54% des effectifs de Mistral Habitat, majoritairement répartis dans les Agences de proximité pour un meilleur service rendu à nos locataires dans l'accomplissement de la mission d'intérêt général qui est la notre.

Les périmètres géographiques des territoires ont été redécoupés afin de coller au mieux avec les bassins d'habitat et d'emploi tout en respectant leur histoire propre.

Ce sont donc 4 agences et trois antennes qui sont aujourd'hui identifiées:  
Avignon , Carpentras, Cavaillon (avec les antennes d'Apt et de Pertuis) et Orange (avec l'antenne de Bollène)

## Découpage des Territoires des Agences

- Agence d'Avignon
- Agence d'Orange
- Agence de Carpentras
- Agence de Cavillon



# Direction de la Proximité

**Les Agences de Proximité** dorénavant recentrées sur les métiers de gestion quotidienne et les métiers techniques , ont également la responsabilité managériales des agents de proximité dédiés aux tâches d'entretien et des menues réparations *(et dont le redéploiement est encore en cours de finalisation)*

Elles comprennent dorénavant plusieurs niveaux de responsabilité toutes inter connectées et indissociables, afin d'offrir **un meilleur service rendu à nos locataires , de réduire la vacance** et ainsi redonner à notre office de **nouvelles marges de manœuvre financières** .

Les Agences sont donc composées ;

- \* D'un Responsable d'Agence
- \* De Responsables de Sites (2, ou 3 suivant les tailles d'agence)
- \* De Techniciens de Proximité
- \* D'Assistants(tes) Administratifs
- \* D'Agents de Proximité

# Direction de la Proximité

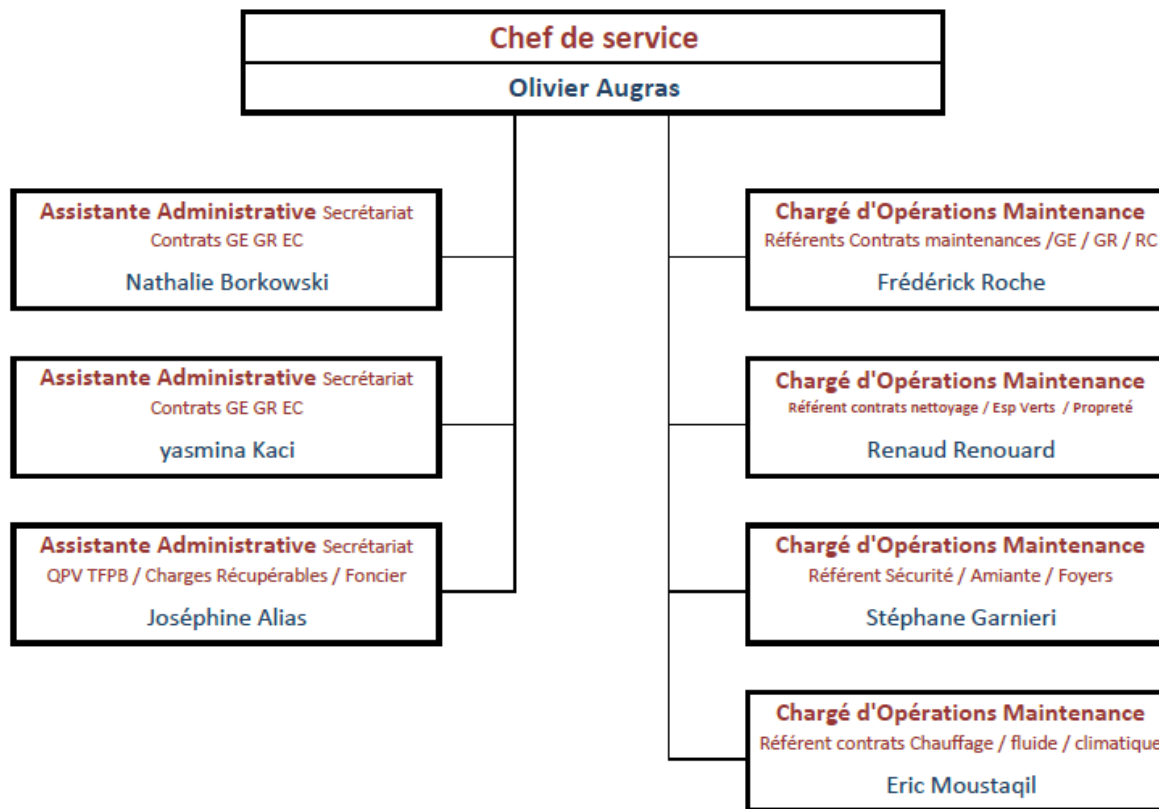
**Le Service Exploitation et Maintenance**, créé en 2012 au sein de notre office, a lui aussi été repensé et renforcé afin de;

- \* Mettre en place et en œuvre un plan d'entretien adapté au vieillissement de notre parc locatif trop longtemps délaissé,
- \* Optimiser et développer les contrats d'exploitation d'entretien et de maintenance nécessaires et le plus souvent obligatoires.
- \* Offrir une assistance technique et logistique aux techniciens de proximités œuvrant au sein des Agences
- \* Optimiser les charges de notre office, et plus particulièrement celles récupérables auprès des locataires
- \* Revisiter le foncier et la domanialité de notre patrimoine
- \* Mettre en œuvre les PSP de Mistral habitat dans toutes ses composantes techniques
- \* Gérer les plan d'entretien des foyers logements de notre patrimoine
- \* Maitriser et développer les actions obligatoires et sécuritaires, ainsi que l'ensemble des diagnostics règlementaires.





## Direction de la proximité / Service Exploitation Maintenance



## Service Exploitation et Maintenance

spécificités des postes des  
chargés d'opérations SEM

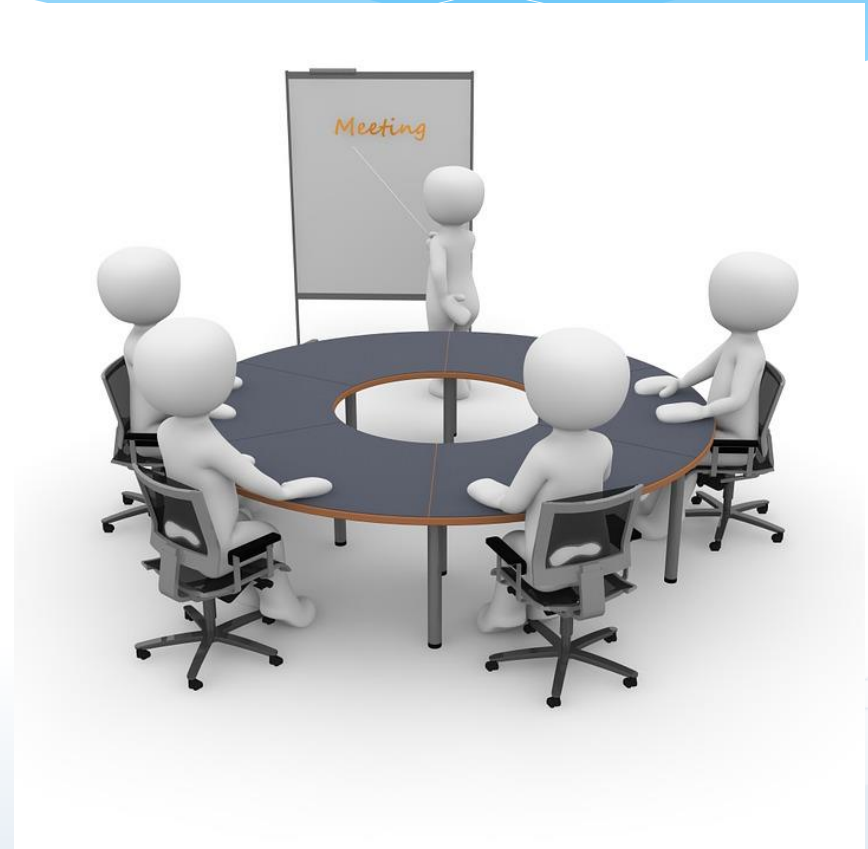


Agents	missions spécifiques
<b>Frédéric Roche</b>	Référent contrats / marchés à bon de Cde / Travaux de GE GR et RC relatifs à ;  Courants forts Courants faibles (contrôle d'accès , video protection , etc) Antennes collectives et individuelles Travaux TCE , Gros œuvre , facades , menuiseries , etc... Ascenseurs Assistance Actions vacants GTB ( informatisation des données patrimoniales)
<b>Renaud Renouard</b>	Référent contrats / marchés à bon de Cde / Travaux de GE GR et RC relatifs à ;  Espaces verts / voiries / éclairages publics .... Propreté / nettoyage / Containers / VO ..... Foncier et domanialité ( angle technique , pour optimisation charges et rétrocessions , etc..) Relations communes et EPCI dans le cadre des missions ci avant énumérées Fournitures et matériels pour agents de proximités répartis en agence Fournitures et matériels pour menues réparations sur le patrimoine par les agents de proximité
<b>Stéphane Garnieri</b>	Référent contrats / marchés à bon de Cde / Travaux de GE GR et RC relatifs à ;  Foyers étudiants et personnes âgées Sécurité incendie Accessibilité PMR ( locaux communs et adaptation logts) Diagnostocs réglementaires (elec , plombs , amiante , etc ) Référent sécurité Référents amiante SS 3
<b>Eric Moustaqil</b>	Référent contrats exploitation / marchés à bon de Cde / Travaux de GE GR et RC relatifs à ;  Chaudières collectives et individuelles Chauffes bains Climatisation Cumulus Robinetterie Plomberie / VMC Colonnes évacuation / curages

# Les Agences de Proximité

Sous l'égide de la Direction , des rencontres régulières et transversales afin d'uniformiser les pratiques et développer les compétences individuelles au service de l'action collective

- Des formations et rencontres thématiques par métiers,
- Des échanges transversaux avec les autres directions opérationnelles (Direction des Locataires, Direction du Développement)
  - Une participation active aux projets d'amélioration , de réhabilitation , de renouvellement Urbain, et de développement du patrimoine





## Agences de Proximité

Agences de Proximité	Responsable d'Agence	Assistants (tes) Administratifs (ves)	Responsable de site	Techniciens de Proximité	Agents de Proximité
Agence d' Avignon	<b>Hélène Mégevand</b>	Marjorie Comini Christine Ludovico Gérald Patrac	<b>Robert Urbano</b> <b>Virginie Dalin</b> <b>Kadour Abdalha</b>	Philippe Teocchi Azouz Bouras Roland Storage Frédéric Oddou Gregory Luongo Faysal Slimani Fabrice Brun	<i>en cours de redéfinition</i>
Agence de Cavaillon	<b>Christine Pelegrin</b>	Martine Bernard  Axelle Lopez  Driss Bentahar	<b>Houria Hadidi</b>  <b>Camille Rey flaud</b>  <b>Sofiane Beladj / Ph Servat</b>	Alain Mourier Jaoide Bendouma Frederick Bernard Serge Murzilli Lucien Aubery Eric Hommage Kalid Majdoul <i>définition en cours</i> <i>définition en cours</i>	<i>en cours de redéfinition</i>
Agence de Carpentras	<b>Karim Benaissa</b>	Magda Lena Hallel  Sophie Montoya	<b>Gaelle Gillot</b>  <b>Nicolas Dubois</b>	Cyril Morard Nadège Gillibert Henri Cougnaud José Alavrez Michel Perez Romain Perdreau	<i>en cours de redéfinition</i>
Agence d'Orange	<b>Ph Hugonnet</b>	Nicolas Griffith  Jean marc Felici	<b>Denis Franchet</b>  <b>Cathy Choveton</b>	Mohamed Sabi Gilles Tixier Claudine Guigue Patrice Mouriès Frédéric Alfonso Christophe Jacquet	<i>en cours de redéfinition</i>

# Les Responsables d'Agences

Positionnés comme des managers et responsables de vastes territoires , les Responsables d'Agences encadrent et dirigent du personnel administratif , des techniciens , et des agents de proximités.

Ils représentent l'office auprès des locataires, des collectivités locales et des partenaires divers.

Ils sont l'image de l'organisme et à ce titre doivent être en capacité de gérer et d'articuler des situations complexes tout en donnant une image toujours positive de l'office.



# Les agents administratifs

Rattachés aux responsables d'agence, ils assurent le secrétariat de l'Agence et coordonnent la circulation de l'information.

Il assistent les responsables de sites et les responsables d'agences dans la planification et le traitement administratifs des actions quotidiennes.

Ils accueillent, renseignent et orientent toutes les personnes se présentant à l'accueil des agences.

Ils sont l'image de l'organisme et à ce titre doivent être en capacité de gérer et d'articuler des situations complexes tout en donnant une image toujours positive de l'office



# Les Responsables de site

Rattachés au Responsable d'agence, ils pilotent, contrôlent et rendent compte des activités de la gestion locative d'un parc immobilier de 900 à 1000 logements.

Ils animent une équipe de technicité de proximité et d'agents de proximité

Ils sont les garants de la qualité de service rendu et de la relation avec les locataires pendant toute la vie du bail.

Ils représentent l'office auprès des locataires, des collectivités locales et des partenaires divers, et assistent le responsable d'agence dans ses missions spécifiques.



# Les Techniciens de proximité

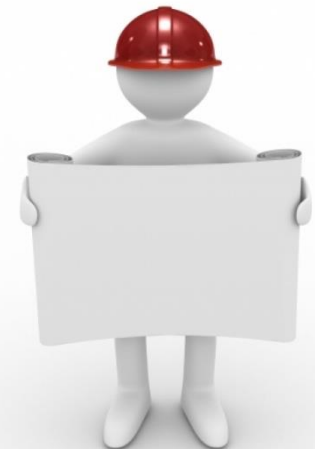
Rattachés aux responsables de site, les techniciens de proximité sont les interlocuteurs privilégiés des locataires.

Ils gèrent un ensemble immobilier de 300 à 450 logements .

Ils contribuent à la commercialisation des logements et commerces

*(visites , EDL entrants et sortants, réclamations , réparations , travaux de remise en état des parties communes et logements ,etc .)*

Ils veillent au bon état de propreté et d'entretien des résidences et vérifient la bonne exécution des prestations effectuées par les entreprises et prestataires divers



# Les Agents de Proximité

*Redéploiement en cours*

- Un métier difficile , soumis aux intempéries , mais essentiel et quotidien au service des locataires et du patrimoine de l'office.
- La disparition de l'équipe espaces verts remplacée par des contrats d'entretien ou des partenariats avec les collectivités locales
  - la reprise en mains des réclamations et menus travaux d'entretiens quotidiens
  - Un nouveau mode de management direct par le responsable d'agence et les responsables de sites



# Réponses à vos questions !



# Réflexion sur la modification des horaires d'ouverture au public des services de MISTRAL Habitat

(suite à consultation du CHSCT du 8/6/2017 et du CE du 22/6/2017 )

- \* **Des horaires différenciés selon les sites**
- \* **avec réduction des horaires d'ouverture au public pour une meilleure qualité de service et une amélioration des conditions de travail des agents de MISTRAL Habitat**

- \* **Siège administratif :**

8h30-12h et 13 h30-16H30 ou 17h du lundi au jeudi  
8h30-12h et 13h 30-16h le vendredi

- \* **Agences de proximité :**

8h30-12h et 13h30-16h30 ou 17h le lundi  
8h30-12h du mardi au vendredi (réception du public sur rendez vous les après-midi)  
Ou  
8h30-12h et 13h30-16h30 ou 17h le lundi et une autre après-midi à définir  
8h30-12h trois demi-journées par semaine (réception du public sur rendez vous les après-midi)  
Pour les antennes, fréquence et horaires des permanences à définir

- \* **Service relations clients :**

8h30-12h et 13h30-17h du lundi au jeudi  
8h30-12h et 13h30-16h le vendredi