

édito

Aux lecteurs qui se poseraient la question : non, l'Echo des M.O. n'est pas en grève ! Certes, le sujet des retraites nous préoccupe, comme chaque citoyen, mais le retard de notre Lettre s'explique par une actualité chargée, la focalisation de nos énergies sur la réalisation des nombreuses affaires en cours.

Ce numéro d'automne ne déroge pas à la règle : vous y trouverez quelques rappels sur les textes qui régissent nos métiers, en particulier sur la gestion des déchets de chantiers telle qu'elle apparaît dans le CCAG modifié. Samuel Doubet, responsable travaux et maintenance chez SFD, témoigne de son parcours et de son métier et nous fait découvrir le nouveau concept commercial des magasins SFR.

Je vous invite aussi à consulter la rubrique Actualités de notre site Internet www.ecoor.fr : nous mettons régulièrement en ligne des dépêches sur l'actualité du métier et l'évolution des textes réglementaires.

Merci aux lecteurs qui nous font part de leurs remarques pertinentes et de leurs informations. N'hésitez pas à contacter Audrey Perrin par courriel : au.perrin@ecoor.fr

Très belles fêtes de fin d'année !

Raphaël BRASSART
Gérant ECOOR

s'informe

Attention à vos déchets !

Le nouveau cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de travaux (CCAG Travaux 2009) traduit une réelle préoccupation environnementale à travers des dispositions relatives à la gestion et à la traçabilité des déchets de chantier.



Les articles 7 et 36 du CCAG Travaux applicable au 1^{er} janvier 2010 reprennent la déclaration d'intention du récent CCAG FCS en y ajoutant des dispositions relatives à la gestion des déchets de chantier et l'obligation de traçabilité. Les concepts de producteur et de détenteur de déchets s'appliquent respectivement au maître d'ouvrage et au titulaire. Le maître d'ouvrage est responsable de la valorisation ou de l'élimination des déchets créés par les travaux. Le titulaire est, de son côté, responsable des déchets qu'il produit, c'est-à-dire les emballages des produits qu'il utilise. Le détenteur des déchets doit, lors de sa candidature au marché, anticiper les dispositions qu'il devra prendre pour gérer, valoriser et éliminer les déchets. Par ailleurs, il doit fournir au maître d'ouvrage les éléments de traçabilité de ces déchets par l'intermédiaire de bordereaux de suivi. Si le titulaire n'a pas évacué les déchets provenant de la démolition ou de la construction, après ordre de service resté sans effet et mise en demeure, ces déchets peuvent, à l'expiration d'un délai de 30 jours après la mise en demeure, être transportés d'office à ses frais et risques.

L'article 7 rappelle aussi que les mesures de protection de l'environnement ne se réduisent pas au seul traitement des déchets de chantier, mais concerne les émissions de poussières, de fumées, les émanations de produits polluants, le bruit, la pollution des eaux et les impacts sur la faune et la flore.

Rappel : l'article 46 de la loi Grenelle I introduit les orientations de la directive européenne 2008/98/CE (non encore transposée en droit national) qui vise une réduction significative des déchets avec obligation de mettre en place des plans de gestion des déchets issus des chantiers des bâtiments et des travaux publics et obligation d'effectuer un diagnostic préalable aux chantiers de déconstruction.

Homme de terrain !

Samuel DOUBET, Responsable Travaux et Maintenance chez SFD (magasins SFR), analyse les facettes d'un métier qu'il exerce depuis près de 10 ans.

L'écho des M.O. : « Samuel DOUBET, quelle est votre formation initiale et avez-vous suivi des formations en ERP ? »

S. DOUBET : « Après l'obtention d'un BTS Commercial et une expérience de 10 ans dans le commerce, j'ai intégré le réseau SFD (Filiale SFR). En 2001, j'ai eu l'opportunité d'intégrer le siège du groupe SFD pour commencer mon parcours travaux en tant qu'assistant. Je pilotais l'ouverture des magasins, du suivi à la réception des travaux jusqu'à la mise en place des produits. Par la suite, je suis devenu adjoint au Responsable Travaux et Maintenance puis Responsable à mon tour. Concernant les ERP, j'ai suivi des formations de type Autocad, climatisation... Je me sers aussi beaucoup d'Internet au quotidien pour me tenir informé sur des points précis. Enfin, de nature curieuse, je collecte des informations sur le terrain auprès des entreprises. Le contact avec les prestataires est passionnant et formateur ! »



L'écho des M.O. : « Quelles difficultés rencontrez-vous dans vos fonctions intra et extra ? »

S. DOUBET : « Elles sont principalement liées aux contraintes avec lesquelles on doit travailler, surtout sur la partie travaux dans les centres commerciaux, où nous avons 300 magasins. Les procédures administratives sont lourdes et longues. Nous avons un gros travail de négociation pour respecter nos objectifs. Les contraintes sont à la fois internes - commerciales, budgétaires - et externes - techniques et administratives, aussi exigeantes les unes que les autres. Compte tenu du nombre de projets pour les prochains mois, il est important d'avoir une

bonne analyse de la situation pour piloter au plus juste. Il est capital que les entreprises soient bien sensibilisées à nos exigences en terme de Qualité Coût Délais. La conjoncture fait que beaucoup d'entreprises quittent le secteur de la distribution pour aller vers le tertiaire. La difficulté pour nous est donc d'anticiper au maximum les projets pour donner de la visibilité à nos partenaires afin qu'ils puissent répondre au mieux à nos impératifs. »

L'écho des M.O. : « Quelles sont les qualités d'un bon Directeur Travaux ? »

S. DOUBET : « Outre les compétences techniques, c'est un métier qui demande de savoir prendre du recul, d'avoir une bonne analyse de la situation. Il faut rester serein afin d'aller droit au but. Le Directeur Travaux doit aussi savoir s'imposer et bien communiquer pour faire passer un message clair aux entreprises avec

lesquelles il travaille. Pour avoir l'information au plus vite, je m'informe en permanence au contact des entreprises et du terrain. »

La diversité, le perpétuel changement et surtout le contact humain font la richesse du métier

REGARD SUR ECOOR...

« J'ai connu l'entreprise ECOOR en participant à une réunion d'information organisée par Raphaël Brassart dans le cadre du Club des Maîtres d'Ouvrage. Nous avons ensuite travaillé ensemble sur des démontages de boutiques. Malgré les contraintes techniques, tout s'est passé idéalement. J'apprécie chez ECOOR la communication simple, rapide et efficace, ainsi que la franchise et l'honnêteté dictées par le chef d'entreprise. Dommage que l'équipe soit délocalisée dans le Sud : je n'ai pas encore pu la rencontrer ! J'ai en tout cas l'image d'une entreprise conviviale, avec un véritable esprit d'équipe. Les tarifs méritent d'être négociés sur certains lots : je m'y emploie ! »



SFR imagine de nouveaux espaces de vente

Le groupe SFD vient de lancer un nouveau concept d'espace SFR, « IMAGINE », avec la réouverture de son magasin des Champs-Élysées. Innovation et service client sont au rendez-vous.

Absence de comptoir, accueil personnalisé et prise en charge des visiteurs dès leur arrivée grâce notamment au système de « ticketing » : SFR fait évoluer radicalement son concept de magasin pour privilégier la relation client et la convivialité et pour mettre en avant sa capacité d'innovation. Ces nouveaux magasins SFR se présentent donc comme une vitrine de l'innovation chez SFR avec la mise en valeur des derniers produits et des objets numériques. Ils permettent à l'enseigne d'accompagner ses clients dans leur vie numérique et dans leurs usages quotidiens : fibres, webphones, offres fixes/mobiles, domotique... La zone spécialement dédiée aux webphones sera enrichie d'une table de démonstration permettant le libre toucher avec interaction sur écran. Les clients pourront tester directement les produits phares. Ils bénéficieront de l'accompagnement sur mesure des vendeurs qui ont reçu des formations renforcées pour l'occasion. SFR souhaite aussi généraliser les écrans vidéo plasma sur lesquels les visiteurs retrouveront toutes ses offres et services et les étiquettes de prix électroniques. Chaque nouveau magasin comporte un espace dédié à la relation client afin de satisfaire au plus vite et au mieux ses clients. Actuellement, sur les 820 « espace SFR » repartis en France, 18 ont adopté

le concept « IMAGINE » dont six font partie du réseau de SFD, 1^{er} distributeur et partenaire de l'opérateur SFR.

L'espace Champs-Élysées pour emblème

L'espace SFR des Champs-Élysées a rouvert en mai dernier avec une surface de vente de près de 300m² répartis sur deux niveaux. Il bénéficie d'une salle de formation pour accueillir des ateliers clients, d'un showroom « la vie numérique » qui démontre l'ensemble du savoir-faire SFR avec notamment une table « multitouch » à surface tactile, d'un écran géant de 103 pouces et d'un écran 3D. Des écrans « multitouch » aident les clients à faire le meilleur choix de mobile et à trouver l'offre tarifaire la mieux adaptée à leurs besoins.

L'espace SFR Champs-Élysées est à ce jour le point de vente dans lequel la demande de renseignements sur la data et l'usage des webphones est la plus importante. Ce magasin, géré par SFD, devient l'emblème du nouveau concept dans sa version haut de gamme et la véritable vitrine de SFR !



Montpellier se visite aussi l'hiver !

Vendredi 4 décembre 2009, ECOOR a invité huit Directeurs de Travaux de grandes enseignes à visiter la ville de Montpellier.

Le groupe avait rendez-vous à 9h30 pour prendre un petit noir sur la Place de l'œuf, plus couramment appelée Place de la Comédie. À 10h00, les visiteurs ont retrouvé leur guide pour deux heures de promenade commentée, de la Place de la Comédie à la rue de l'Ancien Courrier, en passant par la



Halte sur l'Arc de Triomphe, face aux jardins du Peyrou

cathédrale St Pierre et l'Arc de Triomphe. Le groupe a ensuite déjeuné près de l'église Ste Anne pour finir sa journée en admirant l'exposition Mucha installée dans le Musée Fabre récemment rénové.

Le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP est profondément modifié par l'arrêté du 24 septembre 2009 afin de tenir compte des conditions d'évacuation des personnes handicapées quel que soit leur type de handicap.

Depuis le 24 janvier 2010, le nombre de personnes handicapées pouvant accéder aux ERP n'est plus limité. Tous les moyens techniques et humains doivent donc être mis en œuvre pour veiller à la sécurité des personnes handicapées dans les projets de construction d'Établissements Recevant du Public ou d'agrandissement de bâtiments existants.

Les obligations :

- créer à chaque niveau de la construction des espaces d'attente sécurisés,
- créer des cheminements praticables menant aux sorties ou aux espaces d'attente sécurisés,
- installer un équipement d'alarme perceptible tenant compte de la spécificité des locaux et des différentes situations de handicap,
- élaborer des procédures et des consignes d'évacuation prenant en compte ces différents handicaps,
- formaliser dans le dossier de sécurité la ou les solutions retenues pour l'évacuation de chaque niveau de la construction, toujours en tenant compte des différents types de handicap.

● Bienvenue chez Ecor

Alli EL ATMANI occupe le poste d'Attaché Commercial depuis le 1^{er} juin 2010. Il a suivi un cursus atypique, de la restauration au bâtiment en passant par les nouvelles technologies. Ecor l'a chargé de développer sa présence sur le marché de l'enseigne.

● Ils bougent

Emmanuel GOBLET est Responsable Travaux chez Yves Rocher. Il était auparavant Responsable Agencements et Concept chez Intersport.

Violaine MARTELLY est Responsable Travaux chez Etam. Elle était auparavant en poste chez Morgan.

Jérôme LANDAIS est Chef de projet Faisabilité chez Yves Rocher.

Olivier FIQUET est Chef de projet chez DPAM (Du Pareil au même). Il occupait auparavant le même poste à La Halle.

Stéphane GRANDSERRE est Responsable Maintenance chez Marionnaud. Il occupait auparavant le même poste chez San Marina.