

ascension



Accessibilité

L'ascenseur aussi pousse les murs

Maintenance

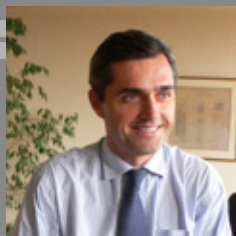
Dossier spécial copro

Environnement

Les chantiers se mettent au vert



Schindler



Dans l'ère du partage de l'information

Plus que jamais nous sommes dans l'ère du partage de l'information. Dans notre secteur de l'habitat, cet échange d'information est synonyme de rapidité, d'efficacité et de sécurité. Professionnels de la gestion des bâtiments, les syndicats de copropriétaires ont de plus en plus de données à maîtriser, à diffuser, à valoriser. Si nous avons choisi de consacrer une large part de ce numéro d'Ascension aux copropriétaires, c'est pour modestement tenter de vous apporter une information la plus condensée mais la plus exhaustive possible, permettant de faire le point sur les grandes problématiques liées à l'ascenseur : loi Urbanisme et Habitat, loi sur l'accessibilité, normes HQE, fiscalité des travaux... autant de sujets au sein desquels il n'est pas toujours facile de se retrouver. Aussi avons-nous choisi de saluer la naissance du site Ma-residence.fr qui, à sa manière, a pour ambition de fluidifier un partage d'information qui soit concrètement source d'allègement de travail pour les syndicats.

Notre engagement au côté de cette initiative est le reflet de la volonté de Schindler de favoriser la circulation des hommes et des idées tout en maîtrisant cette démultiplication des données. Une volonté désormais reconnue par notre agrément d'Entreprise Numérique délivrée par Éric Besson, secrétaire d'État à la Prospective.

Alexis Salmon-Legagneur

Président Directeur Général Schindler France



Besoin d'espace L'ascenseur aussi pousse les murs

Crise des subprimes aux États-Unis, situation immobilière délicate dans certains pays d'Europe, prix du foncier, taux des crédits et prix d'acquisition au plafond en France, chaque corps d'état du bâtiment doit désormais concevoir en tenant compte de ce climat difficile. En conjuguant contexte réglementaire et économie des dépenses, confort et accessibilité.

Schindler et Handivoile Rendre toutes les passions accessibles

Schindler et Handivoile ont signé un partenariat, qui s'inscrit dans la continuité de l'engagement de Schindler aux côtés de la fédération Française Handisport (FFH). Ce partenariat signé pour 4 ans va bien au-delà de l'enjeu des JO 2008. « Même si Pékin reste une étape majeure c'est avant tout une belle histoire que Schindler souhaite construire avec la voile Handisport », explique Céline Chatriot, responsable communication de Schindler.

« En se plaçant aux côtés des régatiers Handisport, Schindler souhaite exprimer sa volonté de rendre toutes les passions accessibles. »





Que dit la loi en termes d'accessibilité ?

L'ascenseur doit être accessible à tous. La réglementation recommande des dimensions de cabine au minimum de 1 000 mm de largeur X 1 300 mm de profondeur. En fonction des besoins et

de la capacité des ascenseurs, la réglementation nous demande de nous référer à la norme EN 81-70 qui définit 3 types de dimensions de cabine.

Type	Capacité (nbre de pers)	Dim. cabine min. (en mm)	Dim. gaine min* (en mm)	Largeur ouverture porte min. (en mm)
Type 1	6 personnes	1 000 x 1 250	1 500 x 1 600	800
Type 2	8 personnes	1 100 x 1 400	1 600 x 1 750	900
Type 3	17 personnes	2 000 x 1 400	2 550 x 1 850	900

* valables pour cabines en simple accès

Gain d'espace en cabine ou gain d'espace habitable... À vous de choisir

La nouvelle génération d'ascenseur, Schindler 3300, vous offre une modularité intéressante pour vos contraintes d'espace. Prenons l'exemple

d'un ascenseur dont le cahier des charges recommande une capacité de 8 personnes, Schindler propose deux alternatives.

• une solution confortable, avec plus d'espace en cabine

Capacité (nbre de pers)	Dim. cabine min. imposée par l'EN 81-70	Dim. gaine min* (en mm)	Dim. cabine du Schindler 3300 - 675 kg	Nouvelle capacité (nbre de pers)
8 personnes	1 100 x 1 400	1 600 x 1 750	1 200 x 1 400	9 personnes

* valables pour cabines en simple accès

Pour des dimensions de gaine standard comprenant habituellement une cabine de capacité 8 personnes, le Schindler 3300 vous propose une cabine plus large et plus confortable pouvant accueillir une personne de plus.

• une solution économique (financièrement et en termes d'espace)

Capacité (nbre de pers)	Dim. cabine min. imposée par l'EN 81-70	Dim. gaine min* (en mm)	Dim. cabine du Schindler 3300 - 625 kg	Nouvelle capacité (nbre de pers)
8 personnes	1 100 x 1 400	1 600 x 1 750	1 200 x 1 300	1 600 x 1 650

* valables pour cabines en simple accès

Conforme à la réglementation, le Schindler 3300 (625 kg - 8 pers.) peut s'installer dans une gaine moins profonde que la gaine standard demandée. L'espace ainsi récupéré peut être utilisé pour répondre à

d'autres obligations inhérentes à des pièces adjacentes (toilettes ou salles de bains handicapés, dégagements) ou tout simplement pour agrandir l'espace habitable.

Au-delà de l'environnement économique impactant sur la conception architecturale et la promotion immobilière, le plus contraignant reste en effet un contexte réglementaire qui ne va pas de pair avec une économie des dépenses. La réglementation impose de nouvelles contraintes en termes d'accessibilité, exigeant des espaces plus importants dans les dégagements communs et à l'intérieur des logements. Les directives écologiques poussent, quant à elles, petit à petit vers une démarche HQE imposée, nécessitant un investissement dans le choix des matériaux. Comment arriver à penser que le m² va diminuer lorsque les frais de construction grimpent ?

3^e édition du concours Access for all* : Deux fois plus de participants

957 dossiers issus de 22 pays, cette 3^e édition fait deux fois mieux que celle de 2005/2006. Pour tout savoir sur ce concours qui a pour vocation de sensibiliser les jeunes architectes à l'accessibilité des bâtiments qu'ils construiront... rendez-vous sur le site www.Schindleraward.com

*Accessibilité pour tous

Le Schindler 3300 : L'ascenseur HQE

Tant par ses qualités acoustiques que par ses atouts écologiques et économiques, l'ascenseur Schindler 3300 est une solution qui répond dès sa version de base, aux exigences de la démarche HQE. Des documents expliquant point par point cette implication sont à votre disposition auprès de votre interlocuteur Schindler.

Quand la décoration de l'ascenseur rime avec valorisation du patrimoine

La décoration de l'ascenseur participe à l'image globale de l'immeuble et à la perception générale que l'on a de la copropriété. Comment concilier désir d'esthétique et souci de sécurité ? Quels critères privilégier à l'heure d'un choix rendu difficile par la variété des goûts exprimés par les propriétaires ? Que choisir dans la palette d'options toujours plus riche offerte par les constructeurs ? Repères.



Usure normale des matériaux, dégradation volontaire, envie d'accorder l'esthétique au goût du jour, les raisons de revoir l'habillage intérieur de votre ascenseur peuvent être multiples. Avec, pour point commun, la certitude que la perception que le visiteur aura de votre ascenseur est une composante essentielle de l'image de votre copropriété. En effet, contrairement au hall que le visiteur ne fait que traverser, dans l'ascenseur il a tout le loisir d'observer son environnement et d'en enregistrer tous les détails.

Pour bien choisir, il est donc primordial de se poser les bonnes questions

La première est celle du trafic. Quel est le nombre de copropriétaires ? Quels sont ceux susceptibles d'accueillir un nombre important de visiteurs (profession libérale, association...)?

Quelle est la proportion de propriétaires/locataires ? Combien y a-t-il de mamans avec des poussettes ou de personnes en fauteuil roulant ? Quels sont les risques d'exposition à des dégradations volontaires ? De vos réponses dépend le choix final pour définir le meilleur compromis fiabilité/esthétique/coût.

L'harmonie comme maître mot

L'ascenseur doit, en effet, être en accord parfait avec le style et le design des parties communes. Intensité de la lumière, mariage des teintes, proximité des matières et des couleurs du hall d'entrée, revêtement de sol similaire à celui de vos paliers... Votre ascensoriste est là pour vous guider au sein d'une palette de possibilités aujourd'hui extraordinairement riche.

Schindlermodernization et votre futur ascenseur existe déjà !

Schindler a su tirer le meilleur parti d'Internet pour développer un outil particulièrement convaincant permettant, avant d'engager des frais de rénovation, de visualiser avec précision l'habillage de votre futur ascenseur. Ce système d'aide à la décision, personnalisable à l'infini, vous offre un point de vue depuis le palier et un depuis l'intérieur de l'ascenseur. Il vous permet même d'imprimer le résultat final, de le plier pour un rendu miniaturisé en 3 Dimensions. Indispensable pour remporter l'adhésion lors de vos réunions de copropriété.

www.schindlermodernization.com

Accessibilité et décoration

La loi Handicap du 11 février 2005 rend obligatoire l'accessibilité aux locaux d'habitation. Ces prescriptions sont donc à prendre en considération aussi bien lors de l'installation d'une nouvelle cabine que lors du remplacement d'un ou plusieurs accessoires pour un ascenseur existant. Ouverture des portes, dimensions et position des mains courantes, installation du miroir, position du boîtier de commande, comptent au nombre des éléments d'habillage concernés par cette loi. Pour plus d'informations, rendez-vous sur les sites : schindler.fr et handicap.gouv.fr

Nouvelle cabine ou changement de plusieurs accessoires ?

Même si tous les accessoires décoratifs sont adaptables dans tous les ascenseurs existants, en fonction du degré de vétusté de votre ascenseur, il est parfois plus avantageux financièrement de remplacer la cabine complète plutôt qu'une multitude d'accessoires onéreux. Les spécialistes Schindler sauront vous aider à optimiser au mieux votre patrimoine.

spécial copro

Mise en conformité

Et si vous passiez au DR SGB - BX ?

Maintenance

Une chaîne de services au cœur de la qualité

Ma-résidence.fr :

Une trousse à outils pour les syndicats

Loi U&H :

Comment mettre à profit le report de la première échéance ?



Mise en conformité

Et si vous passiez au DR SGB - BX ?

Silence, gain de place, confort d'utilisation, variation de fréquence, conformité Urbanisme et Habitat... Et s'il n'y avait que des avantages à changer le système d'entraînement de votre ascenseur ?

Dans le cadre de la modernisation complète d'un ascenseur, cette solution offre de multiples avantages :

Confort optimum

Le DR SGB 142 est un entraînement qui fonctionne avec la technologie « gearless » c'est-à-dire sans engrenage, donc sans vibration et totalement silencieux. Le niveau de silence obtenu en cabine est littéralement surprenant par rapport aux solutions classiques.

Temps d'installation optimisé

Le DR SGB 142 est un produit modulaire et flexible conçu pour s'adapter à la plupart des installations existantes. Il en résulte un temps de montage optimisé ainsi qu'une immobilisation réduite de l'ascenseur.

Conformité U&H

Cet ensemble répond bien entendu à la mesure n° 1 de l'échéance 2013. Il intègre également en base la protection contre la survitesse excessive en montée qui est la mesure

n° 2 de l'échéance 2018 pour les appareils de plus de 320 kg. Grâce à cette solution vous n'aurez pas, contrairement aux solutions classiques, à réinvestir en 2018.

Économie d'énergie

Ce système est un condensé d'innovations écoconçues. Le pilotage en variation de fréquence de la CO BX et l'excellent rendement du groupe de levage DR SGB 142 permettent une économie de plus de 30 % sur la consommation électrique par rapport au matériel remplacé. De plus le DR SGB 142 fonctionne sans huile. Donc contrairement aux treuils classiques, pas d'huile de vidange à retraiter.

Évolutivité maximale

L'ensemble est évolutif. Il est possible d'ajouter des options supplémentaires après installation. Par exemple, le retour automatique au niveau le plus proche sur batterie en cas de coupure de courant. Un plus non négligeable pour certains sites.

Édouard Benamra
Cabinet ICR Syndic à Reims

« Une rénovation qui valide notre propre qualité de service. »

« Faire comprendre à nos clients la nécessité d'une mise en conformité avec remplacement du bloc de traction, est clairement plus facile lorsque nous pouvons parler de silence - notamment pour les copropriétaires du dernier étage - de gain de place, de souplesse d'utilisation. Lorsqu'ils découvrent la variation de fréquence, ils comprennent combien l'ancienne installation provoquait des à-coups au démarrage et à l'arrêt. Pour nous, syndicats, cette solution élimine tous les reproches habituels et valide notre prestation de conseil et de gestion. »

Révision du contrat : Les points clés à privilégier

Souscrire un contrat de maintenance pour son ascenseur engage la sécurité, le confort et également la pérennité de l'installation. Voici quelques questions clés à se poser lors de la renégociation de votre contrat de maintenance.

- **Combien d'appareils le technicien a en maintenance ?**
Un nombre d'ascenseurs raisonnable permet au technicien de consacrer plus de temps à la maintenance préventive, et assure ainsi à l'utilisateur une garantie supplémentaire pour limiter le nombre de pannes.
- **Quelle est l'organisation de l'assistance technique de la société ?**
C'est le gage d'une maintenance préventive de qualité, source d'économie à moyen terme.
- **De quel support technique votre appareil a-t-il besoin ?**
L'âge de l'appareil et sa technologie conditionnent l'entretien à réaliser et en conséquence le budget à consacrer.
- **Qui assure la réception des appels de personnes bloquées ?**
Un point clé à ne pas négliger pour la sécurité des usagers. Il est prudent de s'assurer que ce service est opérationnel à toute heure, 7 j/7 et 24 h/24.
- **Est-il possible de consulter toutes les interventions effectuées et de suivre la résolution des pannes en temps réel sur Internet ?**
Ce service permet de garder le contrôle sur le travail accompli par le prestataire. Le temps réel est aussi une garantie de transparence.
- **Quel est le délai de remise en service prévu dans votre contrat ?**
Une mise à disposition des pièces de rechange ne garantit pas que votre ascenseur sera remis en service et à nouveau disponible !

Maintenance Une chaîne de services au cœur de la qualité

Pour que le technicien qui a la responsabilité d'assurer la maintenance de votre ascenseur puisse remplir en temps et en heure sa mission, c'est toute une chaîne de services qui est mise en place. De la prise en charge de votre appel à la formation continue, rapidité et professionnalisme doivent interagir pour qu'au bout du compte l'esprit de service soit synonyme de sécurité et de qualité. Reportage en 3 étapes.



STC : au bout de la ligne, nous sommes toujours là

Parce que la sécurité rime toujours avec réactivité, les appels doivent être centralisés par une plate-forme de téléacteurs spécialement formés pour rassurer l'utilisateur et disposant de l'interface informatique lui permettant de débloquer une intervention rapide. Schindler a choisi de ne pas sous-traiter à une plate-forme anonyme ses appels. Son centre d'appel dédié est situé à Vélizy et accueille une équipe de 70 personnes directement reliées aux agences Schindler en région afin de garantir un service optimal en tout point conforme à ses engagements contractuels. C'est ainsi par exemple que 80 % des appels sont traités en moins de 15 secondes !

Spider : plus vite, plus près, plus direct

En France, 60 % du parc a plus de 20 ans. Avec des appareils dont la technologie a considérablement évolué et qui nécessitent des pièces détachées devant répondre à une extrême diversité de modèles ; de l'entraînement aux boîtes à boutons...

Pour Schindler, les gestionnaires sont en droit d'attendre une réactivité quels que soient les marques ou le type de modèle dont ils ont la charge. C'est la raison pour laquelle son centre Spider gère pas moins de 16 500 références dont 10 000 directement disponibles à Vélizy. Cette disponibilité est relayée par un service qui s'appuie sur un système informatique puissant. Concrètement chaque technicien de maintenance est relié au système central par un PDA qui lui permet de transmettre dès la fin de sa visite son compte rendu. S'il a besoin d'une pièce, elle est immédiatement préparée par le service « Spider » de Schindler et confiée à un transporteur qui la mettra à sa disposition en moins de 24 heures.

Formation : l'engagement de professionnalisme

L'évolution technologique qu'ont connue les ascenseurs exige une professionnalisation accrue des techniciens de maintenance. Leur formation continue est la clé de leur savoir-faire, la condition d'un entretien efficace et sûr. Cours de mécanique, d'hydraulique, d'électronique, de pneumatique, doublés d'un tutorat valorisant les expériences des anciens, sont indispensables pour que chaque collaborateur puisse apporter au client une expertise que seules les grandes entreprises peuvent dispenser. Plus de 600 collaborateurs Schindler suivent ainsi chaque année un cursus de formation au sein de l'EFS, (Espace de formation Schindler) pour que professionnalisme rime avec qualité de service.

Ma-residence.fr : une trousse à outils pour les syndics

Ma-residence.fr, propose à chacun d'entre nous de trouver toutes les infos sur ses lieux de vies en un seul clic, pour mieux cohabiter avec ses voisins, dans son immeuble ou dans sa ville. Un site Internet, synonyme de convivialité et de confort de vie, qui a aussi pour ambition de faciliter le travail des gestionnaires de copropriétés. Trois raisons pour Schindler d'en être le partenaire.

À l'origine de Ma-residence.fr, le constat par son fondateur, Gilles Feingold, de la démultiplication des problèmes de communication que les résidents d'un immeuble peuvent connaître, entre eux mais aussi avec le conseil syndical, ou avec leur syndic. « De la simple requête d'un locataire au sujet d'un carreau cassé au contrat annuel d'entretien de l'ascenseur, du nettoyage des parties communes à l'ordre du jour de l'assemblée générale de copropriété, les responsables des syndics ou des bailleurs sociaux sont souvent submergés par les tâches à remplir », explique Gilles Feingold. « Cet état de fait est souvent le signe d'un manque de communication au sein d'une résidence interdisant par là même au conseil syndical de jouer son rôle de filtre naturel en amont. Pourtant, petit ou grand, le moindre retard dans le traitement d'un dossier peut vite donner lieu à des tensions et incompréhensions en tout genre. »

Un outil modulable et pratique

C'est pour remédier à ce déficit en matière de circulation de l'information que l'idée de Ma-residence.fr a germé. « Tirant partie des dernières possibilités offertes par l'évolution d'Internet, et notamment du Web 2.0 qui permet

Pour un quotidien plus agréable, je communique avec...



de se recentrer sur l'utilisateur, ce site propose une kyrielle de services destinés à simplifier la mission de suivi des gestionnaires tout en améliorant la vie des résidents », poursuit-il. Modulaire à loisir grâce à un système d'options activables, ce portail hiérarchise les informations, catégorise les types de questions et archive les réponses en fonction de leur émetteur. Outre l'avantage de fluidifier et de délivrer instantanément les renseignements, Ma-residence.fr permet au conseil syndical de bénéficier d'une vision synthétique en temps réel des préoccupations des résidents. Libérés de ce dialogue constructif mais preneur de temps, les syndics se consacrent à l'information à haute valeur ajoutée qui les caractérise. Dès lors ils peuvent informer, en quelques clics, les habitants sur l'actualité de leur résidence et même les consulter par sondage...

Tout est imprimable

« Nous avons vraiment conçu Ma-residence.fr comme un outil d'aide aux professionnels pour la gestion de leur parc », poursuit Gilles Feingold. « Tout étant imprimable, le site permet même des affichages au sein de l'immeuble, pour ceux qui n'ont pas Internet, mais aussi de communiquer les ordres du jour des AG, ou offrir des comptes rendus rapides. « Les habitants disposent ainsi d'un moyen de communication exclusif avec leur syndic et ce dernier d'un outil de fluidification de l'information mettant en exergue la qualité de sa prestation. Et comme les habitants peuvent également se servir de cet outil, entre voisins, pour échanger services et bons plans sur la vie de leur quartier et de leur ville, ils explorent ainsi, en quelque sorte, une nouvelle citoyenneté de proximité ! »

Schindler : Entreprise Numérique

Convaincu que l'ascenseur est amené à devenir au coeur de l'immeuble un véritable espace social, Schindler a choisi d'être partenaire de Ma-residence.fr pour offrir d'ores et déjà la possibilité de consulter les informations contenues sur le site de votre immeuble grâce à un écran installé au sein même de ses cabines d'ascenseur. Un espace de communi-

cation qui s'enrichit aussi d'informations sur l'environnement de la résidence ; de promotions des commerces de proximité, d'informations municipales majeures... Une initiative couronnée par Eric Besson, secrétaire d'État à la Prospective, qui a récemment attribué à Schindler, l'agrément d'Entreprise Numérique.



Loi U&H :

Comment mettre à profit le report de la première échéance ?

Les pouvoirs publics ont pris la décision de reporter au 31 décembre 2010 la première échéance des travaux de mise en sécurité des ascenseurs initialement prévue à juillet 2008. Un nouveau délai qui doit être mis à profit par les propriétaires pour mieux gérer cette obligation afin d'améliorer le niveau de sécurité de leur ascenseur

dans les meilleures conditions au plan juridique (responsabilité en cas d'accidents), technique (choix des solutions les plus pertinentes), économique (mise en concurrence et bénéfice de la TVA en vigueur jusqu'à 2010). À ce jour seul un quart des appareils concernés par cette première tranche des travaux a été traité, révélant ainsi

des processus de consultation et de prise de décision souvent longs et des plannings de réalisation pour les ascensoristes très chargés. Voici un rappel exhaustif des mesures concernées par ce report.

Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur Schindler sur son offre Pack 2008.

Pour que l'ascenseur s'immobilise progressivement en cas de survitesse :

Mise en place d'un parachute à prise amortie et/ou d'un limiteur de vitesse conforme à la norme EN 81-1.

Pour empêcher tout accès à la gaine :

Fermeture totale de la gaine avec un maillage conforme.

Pour garantir une sortie de l'ascenseur en toute sécurité :

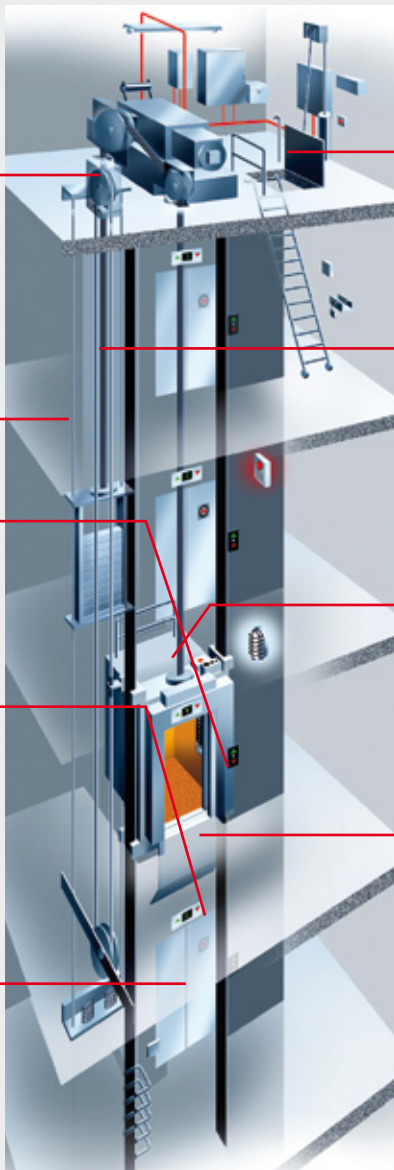
Installation d'une barrière de faisceaux infrarouges qui empêche la fermeture des portes dès la présence d'une personne ou d'un objet.

Pour empêcher l'ouverture malintentionnée des portes palières :

Installation d'un avertisseur sonore et lumineux déclenché par l'ouverture forcée des portes et d'un dispositif bloquant le déverrouillage de secours sans intervention du personnel qualifié.

Pour garantir une ouverture en toute sécurité des portes :

Installation de serrures conformes avec triangle de déverrouillage, nécessitant l'utilisation d'une clé spécifique.



Pour accéder au local technique facilement et en toute sécurité :

Mise en conformité de l'échelle d'accès à la porte, de la serrure, de la trappe, de l'équilibrage de la trappe.

Pour éviter tout risque d'intrusion :

Une meilleure fermeture de la gaine. Pour toute trappe ou porte d'accès en gaine, adaptation d'un contact électrique bloquant le fonctionnement de l'ascenseur en cas d'ouverture intempestive.

Pour manœuvrer facilement lors des opérations de maintenance :

Installation d'un boîtier d'inspection conforme aux normes. Installation d'un dispositif d'arrêt en cuvette et en local poulie. Installation d'un éclairage en gaine.

Pour éviter tout risque de basculement en gaine :

Installation d'une tôle chasse-pieds fixe ou télescopique (en fonction de la profondeur de la cuvette).

Quelle fiscalité pour les travaux dans votre ascenseur ?

La rénovation d'un ascenseur est soumise à une TVA avantageuse (5,5 %) et sans plafond de dépenses, à certaines conditions :

- Les travaux doivent concerner un

immeuble d'habitation achevé depuis plus de deux ans.

- Les travaux ne doivent pas aboutir à la livraison d'un ascenseur neuf

Référence : Instr. Fisc. 3 C-7 06.

Par ailleurs, les frais sont déductibles des revenus fonciers du bailleur au titre des « dépenses de réparation et d'entretien ».

Référence : Rép. Min n° 50894,



Les chantiers se mettent au vert

Chaque numéro d'Ascension vous apporte un éclairage sur chacune des 12 cibles de la Haute Qualité Environnementale.

Schindler s'organise pour gérer ses déchets de chantier

Le meilleur déchet est celui que l'on n'a pas créé. La réduction régulière de la masse totale des ascenseurs à usage équivalent (gain de 40 % avec la dernière gamme) a un effet immédiat sur la gestion des déchets. Lors du chantier, les déchets sont principalement liés à l'emballage, et dans une moindre mesure aux chutes des différents composants installés sur site. Les déchets liés à l'emballage sont constitués en grande partie de cartons et de bois stockés séparément sur le chantier, et traités par un prestataire certifié ISO 14001.

... et réduit au maximum les nuisances de ses chantiers.

Notre matériel livré en une seule fois sur un camion est directement proche de la gaine pour éviter des transports inutiles et bruyants. Nos méthodes de montage et notre matériel ont évolué de telle manière qu'un ascenseur qui nécessitait 4 à 6 semaines de montage peut maintenant être installé en 15 jours. La grande majorité du montage s'effectue désormais en domaine clos, à l'intérieur de la gaine, ce qui réduit fortement les interférences avec l'environnement extérieur : visuelles, poussières, bruit. Même l'opération de nettoyage des guides s'effectue avec un solvant dûment autorisé. Dans la gaine, l'installation du matériel s'effectue avec un treuil électrique utilisé à bas rendement évitant ainsi bruit et consommation électrique élevée.

Intervenant aussi bien en aval qu'en amont de la construction, la démarche HQE ne délaisse pas pour autant les conditions de chantier. En effet, la cible n° 3 de la démarche s'intéresse de près à toute forme de nuisance que pourrait générer le chantier. Gestion des déchets, réduction de la nuisance sonore, de la pollution et de la consommation de ressources... la démarche vise à améliorer les conditions et également limiter les impacts de chantier sur les riverains, les intervenants et bien sûr l'environnement.

Bien entendu tout cela nécessite une organisation d'avant-projet pour recenser les conditions d'intervention de tous les corps d'état. Le maître d'ouvrage doit rédiger un document qui détermine les objectifs et les modalités en fonction des différentes réponses des entreprises sur leur organisation de chantier.

Plus concrètement quels sont les points scrutés ?

- la gestion différenciée des déchets de chantier,
- la réduction des bruits de chantier (limitation des rotations de poids lourds, machines ou procédés moins bruyants),
- la réduction des pollutions sur la parcelle et dans le voisinage (eau, sol et végétation),
- la maîtrise des autres nuisances de chantier.

Quelles sont les exigences minimales ?

- intégrer en amont les mesures permettant la maîtrise des déchets pendant le chantier et la réduction des nuisances (bruit, poussières, boues),
- réduire la consommation d'énergie et la pollution de l'air par les chantiers,
- réduire la consommation d'eau et la pollution de l'eau et des sols durant les chantiers.

On parle aujourd'hui de « chantiers verts ». Cette notion, au-delà de la démarche, guide les maîtres d'ouvrage à respecter les seuils de nuisances sonores, à éviter la production de déchets, à encourager le tri sur le chantier et à préserver l'eau et le sol des pollutions accidentelles.

La gestion des déchets de chantier, à elle seule, nécessite une organisation. Elle doit suivre à la lettre la réglementation ce qui implique la quantification des déchets, la gestion d'élimination en phase avec les pratiques de chantier de bâtiments, l'évaluation des coûts et la répercussion dans les marchés de travaux.

Les centres de traitement doivent être choisis suivant trois critères :

- réglementaire : centres autorisés et conformes à la réglementation,
- environnemental : niveau 1 « recyclage-valorisation »,
- géographique : le plus proche des installations, principe de proximité.

Les catégories de tri sont les suivantes :

- déchets dangereux,
- déchets d'équipements électriques et électroniques,
- ferraille d'aluminium,
- ferraille d'acier amagnétique (Inox...)
- ferraille d'acier magnétique et de fer (acier non allié, fonte)
- ferraille contenant du cuivre (fils, moteurs ...)
- ferraille de plomb (contenu des contrepoids)
- déchets minéraux,
- déchets à incinérer.



Un seul interlocuteur Dédié à votre service

Tant pis pour les images d'Épinal caricaturant un commercial beaucoup plus assidu en phase de négociation qu'après. Fini aussi le cliché du technicien se déchargeant de sa responsabilité sur un planning géré par une assistante inconnue... Schindler réinvente les standards de la relation client/ascensoriste !

Une relation qui repose désormais sur les responsables Agence Service, à qui nous avons demandé de vous présenter leur engagement à vos côtés.

Reportage à Orléans.

Parce que pour vous l'important est un interlocuteur qui connaisse, à chaque instant, toutes les composantes de votre dossier Schindler a repensé son organisation. Désormais, un interlocuteur unique responsable de toutes les questions concernant votre installation. Formé à toutes les dimensions de cette relation, il vous accompagne à chaque étape de la vie de votre installation. « Unique » signifie que vous avez la certitude de pouvoir vous adresser toujours à la même personne, quelle que soit la question que vous souhaitez aborder : technique, commerciale, réglementaire, conseil. Unique pour

ABONNEMENT - ABONNEMENT - ABONNEMENT - ABONNEMENT -

Si vous souhaitez abonner une personne de votre choix à Ascension, merci de renvoyer ce coupon-réponse à : Schindler France - Service Communication 1, rue Dewoitine - BP 64 - 78141 Vélizy-Villacoublay Cedex - Par fax au 01 30 70 72 76 ou par e-mail : service.communication@fr.schindler.com

Société

Nom Prénom

Fonction E-mail

Adresse



Ascension publié par Schindler SA - 1, rue Dewoitine - BP 64 - 78141 Vélizy-Villacoublay Cedex - Tél. : 01 30 70 70 70 - Fax : 01 39 46 26 28 - Représenté par Alexis Salmon-Legagneur : Directeur général - Responsable de la publication : Céline Chatriot - Réalisation éditoriale et graphique : All Write - Rédaction : Céline Chatriot, Philippe Billon - Imprimerie : Centr'Imprim, Issoudun - Date de parution : Juin 2008 - Journal gratuit - Crédit photos : photothèque Schindler - N° d'ISSN : 1770-9067. Toute reproduction, même partielle, est interdite. Document non contractuel. Imprimé sur papier blanchi sans chlore.



Reportage à Orléans

Éric Claret

Responsable Agence Service :

« Se concentrer sur la dimension relationnelle »

« Le pilotage d'un véritable centre de profit autonome donne tout son intérêt au poste de responsable Agence Service. Cela signifie qu'étant le seul interlocuteur du client, nous avons la maîtrise de tous les services pour être réactifs et gérer avec minutie l'opérationnel de ce que nous avons vendu. C'est très motivant. Et ce d'autant plus que je suis persuadé que les clients s'apercevront vite que cette réactivité sur l'information que nous leur délivrons désormais, est le gage de la qualité de nos prestations. Manager, commercial et responsable technique, le responsable Agence Service doit avant tout être l'animateur qui insuffle de l'énergie et de l'enthousiasme à son équipe pour que tout le monde se concentre sur la satisfaction du client.

Il doit aussi s'appliquer à prendre du recul pour équilibrer chacune de ses trois missions et instaurer une relation de confiance rassurante pour le client. »

Anne-Marie Charron

Assistante de responsable Agence Service :

« La gestion du temps, clé de notre efficacité »

« Les assistantes sont au centre du dispositif mis en place par Schindler pour optimiser la qualité de service rendu au client. Toutes nos missions ont été redimensionnées. Nous sommes beaucoup plus en contact avec le business car placées au centre de l'information. Interface avec le responsable Agence Service, les techniciens, les services supports de l'entreprise et évidemment le client. Notre rôle : faire en sorte que l'organisation ne se grippe jamais et que le client soit constamment rassuré sur notre réactivité. »

vous mais s'appuyant sur une équipe composée d'une assistante, d'un responsable technique et des techniciens de maintenance ou de réparation qui ont été affectés à son secteur. L'organisation Agence Service a été déployée en octobre dernier. Les équipes d'Orléans bénéficient de 6 mois de recul sur cette nouvelle organisation. Pour le directeur d'agence, Edmond Rocher « cette nouvelle manière de travailler nous donne une vision en temps réel de ce que le client perçoit de la qualité de notre relation. Nous sommes donc obligés de briller dans tous les

compartiments du jeu et en particulier le chef d'orchestre qu'est désormais le responsable Agence Service. Technicien, commercial, interface client, il a toutes les casquettes et les autres membres de l'équipe sont là pour l'aider dans chacune des missions que le client attend de lui, c'est-à-dire de nous tous. Chef d'orchestre parce qu'il est désormais responsable de la réalisation de ce qu'il a vendu ! Cette vision globale est la clé de son sens de l'anticipation et donc de notre réactivité au service de Son client. »



C'est pas sorcier l'ascenseur !

L'émission de la science et de la découverte «C'est pas sorcier» a planché sur l'ascenseur : ses origines, son fonctionnement, les règles d'usage, etc.

Rendez-vous à la rentrée avec le célèbre camion-atelier de l'équipe Fred, Jamy et Sabine.

Thierry Dusautoir Nouveau partenaire rugby



Thierry Dusautoir, stade toulousain,
27 ans

Après le capital de sympathie remporté par Fabien Pelous et la parfaite harmonie entre les valeurs du rugby et celles que Schindler déploie au quotidien, l'ascensoriste ne pouvait que faire perdurer son partenariat avec le monde de l'ovalie. Une nouvelle aventure signée avec l'un des joueurs les plus prometteurs de l'équipe de France, l'un des plus tenaces et fair-play, le troisième ligne Aile du stade toulousain Thierry Dusautoir. Venu au rugby qu'à 16 ans, pour rester au contact des copains, Thierry a démarré sa carrière à Bordeaux-Bègles en suivant en parallèle les cours de l'École nationale supérieure de chimie et de physique de Bordeaux. Il décrochera d'ailleurs la même année le diplôme et la première sélection chez les Bleus. Après un passage à Colomiers, il remporte deux titres de champion de France avec les Basques de Biarritz. Aujourd'hui il est indiscutable, malgré la concurrence, au poste de troisième ligne Aile, au stade toulousain qui



compte sur ses points forts : la défense, son sens de l'anticipation, sa lecture du jeu et sa volonté de vaincre l'adversaire lors des duels. Des qualités individuelles qu'il a exploitées lors du quart de finale France-All Blacks de la dernière coupe du monde de rugby, où il a non seulement inscrit le premier essai des Bleus, mais a ravi à Serge Betsen le record de plaquages (38). L'avenir proche pour « Titi » comme le surnomment ses amis ? Réussir le doublé : bouclier de Brennus et championnat d'Europe qu'aucune équipe n'a jamais réussi à réaliser. Un vrai challenge de champion !

Métro de Lyon : Le 2^e escalier posé place Bellecour.

Vision nocturne pour ce démarrage de la première série de 15 appareils. Le remplacement de ces escaliers impose une fabrication sur mesure de chaque appareil grâce aux données télémétriques relevées en amont.

Retour sur le déroulement :

- **21 h**, l'escalier mécanique RL13670, mesurant plus de 14 mètres de long et pesant 8 300 kg, est livré en une seule pièce.
- **22 h**, le périmètre est sécurisé : les élingues peuvent alors être positionnées et l'escalier treuillé puis posé sur le sol pour être débâché. L'armoire déportée est alors à son tour treuillée et posée au fond de la fosse. L'habillage est ensuite démonté afin

d'avoir accès à de nouveaux points d'accroche qui permettront de repositionner les élingues et donc de donner un angle de 30° à l'escalier lors de son nouveau treuillage. L'appareil est dorénavant prêt à être soulevé et positionné dans son emplacement. Travail d'équipe et précision des manoeuvres feront de cette opération une réussite.

- **1 h** : l'escalier est désormais à sa place et sa réception a été réalisée quelques semaines après .
- **Prochaine étape** : la station Bonnevey avec 2 appareils et ainsi de suite (1 au total).



La production d'escaliers mécaniques se modernise

Dans un souci économique et de modernisation de sa production d'escaliers mécaniques, Schindler renforce son activité dans son usine de Slovaquie et ferme son site de production en Autriche à Vienne. En revanche, Vienne demeure le centre de compétence et continue d'assurer les fonctions de Recherche et Développement, Ventes, processus de commande...