

REAMENAGEMENT DU SITE PARISIEN DES HALLES DE PARIS

REUNION D'INFORMATION AVEC LES COMMERÇANTS DU FORUM DES HALLES

JEUDI 7 FEVRIER 2013

(N°X : vous permet de relier les éléments de discours aux pages de la présentation)

Emile SEBBAG, président du Groupement d'intérêt économique (GIE) des commerçants du Forum des Halles: Bonjour à tous, merci d'être venus si nombreux. Je veux remercier la SemPariSeine d'être toujours présente au rendez-vous que nous lui donnons et qui vient à nouveau nous présenter les travaux et la suite des événements pour le Forum des Halles. Je remercie Dominique Hucher et également Lionel Bouzidi pour la communication qu'il fait et toutes les équipes autour d'eux.

Je voudrais faire un rappel avant de laisser la parole à Dominique Hucher.

L'anticipation est une chose fondamentale sur laquelle nous nous sommes appuyés depuis le début et j'ai l'impression qu'aujourd'hui il y a un petit fléchissement sur cette notion d'anticipation. Cette anticipation est très importante puisqu'elle permet aux commerçants de prévoir leur personnel et leur stock en conséquence, et donc minimiser les coûts. Je pense que vous savez très bien de quoi je parle puisque nous sommes du même côté et que nous faisons le même métier.

L'anticipation va servir également à la communication, c'est-à-dire la signalétique : bien diriger nos clients dans les bonnes directions pour éviter qu'ils soient frustrés, stressés ou gênés par un manque de signalétique. Je crois que ces deux piliers sont fondamentaux et je voudrais que la SEM en tienne compte encore une fois et que l'on y soit de plus en plus vigilant parce que les travaux se font maintenant vraiment à l'intérieur et au cœur du Forum des Halles, nous rendant de plus en plus sensibles à ce genre de chose.

Je vais laisser la parole à Dominique Hucher en espérant qu'il a entendu le message.

Dominique HUCHER, Directeur du réaménagement des Halles, SemPariSeine : Bonjour à tous. Je suis responsable de l'ensemble des travaux de réaménagement du quartier des Halles pour le compte de la ville de Paris.

Je vais vous présenter un diaporama pendant une vingtaine de minutes, ensuite je serais à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Quelques mots sur l'ensemble du chantier autour de vous avant de parler des travaux dans le centre commercial proprement dit.

Les chantiers en cours

(N°2) Nous avons au centre, représenté par la lettre A la cité de chantier en cours de fonctionnement ; en B, plus près de la Bourse du Commerce, se situent les travaux du jardin ; en C, la construction de la Canopée et dans l'ancien forum les travaux de restructuration des circulations verticales et en D, devant le Novotel, rue Saint-Honoré, rue des Halles, et un peu rue Berger, des travaux de restructuration de cette voirie. Les deux taches jaunes près de la Bourse sont des travaux terminés, notamment une aire de jeux pour enfants de 7 à 11 ans qui a été ouverte le 11 octobre dernier.

Planning général de l'opération

(N°3) Ce planning prévisionnel annoncé en 2010 est pour l'instant respecté. Chaque phase de chantier est représentée par une barre étalée sur un calendrier qui permet de voir le début et la fin.

La Cité de chantier est en fonctionnement et le sera jusqu'à la fin des opérations. Elle se réduira petit à petit à la fin de l'opération pour être remplacée par le nouveau jardin.

Les travaux des voiries souterraines sont en cours.

La Canopée dont la structure métallique commence à bien se voir sera terminée fin 2013, ainsi que la couverture en verre qui sera posée au-dessus et toutes les façades des bâtiments. Nous aurons besoin de toute l'année 2014 pour finir les aménagements intérieurs de la Canopée et permettre d'accueillir les nouveaux occupants qui seront des commerçants au rez-de-chaussée et des équipements publics aux 1^{er} et 2^{ème} étages.

Dans le centre commercial et surtout dans l'ancien Forum, nous avons la circulation verticale Rambuteau dont les travaux ont commencé en avril 2012 et qui se termineront au milieu de cette année. Nous allons commencer en avril les travaux de restructuration de la circulation verticale Berger et les travaux de création des ascenseurs qui vont s'ajouter à la circulation verticale Lescot.

Sur le jardin, les travaux de la partie ouest du jardin, entre la Cité de chantier et la Bourse, se termineront fin 2013 et les jardins seront à nouveau ouverts au public. Nous ferons également un petit morceau de jardin au débouché de la Canopée, puisqu'un des points forts du projet est d'assurer demain une liaison directe par des marches entre le patio du centre commercial et le jardin. Il faut que ces marches débouchent dans un petit bout de jardin dès l'ouverture au public du patio.

Enfin, les travaux de la gare RER conduits par la RATP commencent progressivement. Leur emprise de chantier sur la place Marguerite de Navarre devant le Novotel va s'ouvrir la semaine prochaine. Ils termineront l'ensemble de leur opération en 2016.

Le jardin

(N°4) Pour ceux d'entre vous qui sont dans le nouveau Forum et peut-être gênés par l'activité qu'il y a au-dessus, les travaux de démolition sont terminés. Ce sont en principe les travaux les plus nuisants. Les travaux de réfection complète de l'étanchéité vont se terminer fin mars ce qui devrait mettre un terme définitif aux problèmes de fuites que l'on a de manière récurrente sous l'ensemble du site. Vous l'avez peut-être aperçu, nous faisons des essais en eau, c'est-à-dire que lorsque l'on a fini les travaux, avant de remettre la terre du jardin, nous mettons de l'eau teintée au-dessus de l'étanchéité pour vérifier en dessous si l'on ne retrouve pas des traces de cette eau pour faire les dernières interventions de colmatage des petites fuites qui pourraient subsister avant qu'il ne soit trop tard.

La semaine prochaine, nous ferons une petite intervention un petit peu spectaculaire : nous allons stocker provisoirement à un autre endroit la sculpture « La Tête » actuellement à côté de l'église Saint-Eustache pour faire les travaux de rénovation du jardin à l'emplacement où elle se trouve actuellement. Cela se passera les nuits du 11 au 13 février.

(N°5) Cette diapositive montre une perspective du futur jardin. Imaginez-vous être à peu près au milieu du jardin, vous tournez le dos à la Canopée et vous regardez vers la Bourse du commerce. La photo en bas à droite est le chantier tel que vous pouvez le voir depuis la traversée nord-sud. La structure sombre (les structures d'étanchéité qui seront recouvertes par des pavements décoratifs) est exactement le cheminement central que vous voyez sur la perspective.

Les voiries souterraines

(N°6) Ce schéma est le plan de circulation en cours. Les zones orange sont des voies de circulation qui sont maintenant des zones de travaux interdites en permanence à la circulation. Les zones bleues sont les zones toujours ouvertes à la circulation, à part quelques exceptions sur lesquelles je reviendrai.

Ce plan de circulation ne va pas bouger jusqu'à mi-2015 parce que nous devons attendre de remettre en service l'entrée par la rue des Halles avant de pouvoir fermer l'entrée, rue Coquillère. Pour des raisons de sécurité, il faut deux entrées en permanence dans les voiries souterraines afin que les pompiers puissent arriver à proximité du centre en cas de sinistre. La RATP entame des travaux dès à présent sur la nouvelle entrée de la rue des Halles, nous dépendons donc un peu de l'avancement du calendrier de la RATP.

La petite photo est pour vous montrer le type de travaux qui sont faits sous l'immeuble Novotel pour réaménager cette nouvelle entrée.

(N°7) Cette zone est l'ancienne petite boucle qui est toujours ouverte dans laquelle nous faisons des travaux la nuit pour des interventions que nous n'arrivons pas à faire par demi-chaussée. Vous avez vu que là où il y avait deux voies de circulation, aujourd'hui il n'y en a plus qu'une. On garde une voie pour faire nos travaux et une voie pour les voitures, mais lorsque l'on intervient, par exemple, au plafond, notamment pour désamianter ou déplomber – beaucoup de plomb s'est accumulé au fil du temps sur toutes les gaines en plafond de la voirie souterraine – nous sommes obligés de travailler sur toute la largeur. Jusqu'à présent, nous le faisons de nuit en essayant de ne pas gêner les usagers du parking, c'est-à-dire que nous les empêchons de rentrer dans leur parking à partir du moment où la voirie était fermée, mais nous les laissons sortir en leur permettant de circuler avec prudence un peu au milieu du chantier. Ces derniers temps, nous avons eu des phases où nous faisons vraiment du désamiantage et du déplombage qui nécessitent des mesures de sécurité drastiques. Donc l'inspection du travail nous a imposé de faire des fermetures totales, ce qui oblige d'empêcher les sorties du parking. Nous avons essayé de donner le maximum d'informations anticipées, ce qui n'a pas empêché de donner lieu à des conflits un peu durs avec quelques personnes qui se sont retrouvées piégés, qui n'ont pas eu l'information ou qui n'ont pas voulu en tenir compte, je ne sais pas. Cela va se renouveler puisque nous aurons à faire du déplombage et du désamiantage jusqu'à la fin de l'opération. Nous essaierons d'informer du mieux possible quand nous sommes obligés de recourir à cette extrémité.

Jusqu'à présent 9 nuits, du 21 février au 4 mars, sont inscrites au calendrier. D'autres séquences de ce même type de fermeture complète sont prévues au fil du temps, nous ne savons pas exactement à quel moment.

La Canopée

(N°8) Peut-être que certains d'entre vous sont venus aux journées portes ouvertes pour voir de plus près le prototype placé au milieu de la Cité de chantier, qui comporte à l'échelle 1 des petits bouts de la future Canopée et qui permet de mieux s'imaginer à quoi ressemblera l'ensemble quand ce sera totalement terminé. Ce prototype sera probablement démoli en mars.

(N°9) *L'avancement du chantier depuis notre dernière réunion*

Ce sont des photos prises depuis le toit du Novotel. En haut à gauche, le 28 juin 2012 et en bas à droite, le même endroit le 22 janvier 2013.

Vous voyez la dépose achevée des verrières Willerval qui encadraient le patio et leur remplacement par la façade provisoire. La fin de ces travaux a été assez pénible, à la fois pour les riverains – différents aléas de chantier ont fait que pendant un temps, la frontière entre l'intérieur et l'extérieur n'était pas fameuse, donc tous les bruits de travaux de nuit à l'intérieur du centre commercial s'échappaient vers les riverains qui nous ont fait part de leurs plaintes – et pour vous, dans la journée, cela s'est traduit par des courants d'air extrêmement désagréables. Nous avons essayé de compenser par des chauffages électriques, mais ce n'était pas suffisant.

La façade provisoire n'est pas totalement terminée, quelques petites fuites sont en train d'être colmatées, mais il me semble que la situation est redevenue à peu près normale.

La démolition des tours de sécurité est terminée. Tous les escaliers de secours qui desservent le centre commercial émergeaient auparavant au sein des pavillons Willerval ou au milieu du jardin ou des espaces publics. Ils doivent être réincorporés dans les futurs bâtiments de la Canopée, donc nous avons dû

démonter en 2012 l'essentiel du débouché de ces escaliers pour pouvoir faire cette incorporation à partir de maintenant.

Enfin, vous voyez bien la structure métallique des futurs bâtiments. Environ un tiers est construit aujourd'hui. Ici la porte Lescot dans sa boîte pour protéger le public et le bâtiment nord : environ le tiers du bâtiment est réalisé et les deux tiers restant à faire viendront jusque cette ligne rouge dessinée par des câbles de chantier qui est la future limite entre le jardin et les emmarchements qui vont descendre vers le patio. Le bâtiment vient au nord comme au sud à peu près à l'alignement de cette séparation entre le jardin et le patio.

Les deux photos représentent des travaux que vous entendez, mais que vous ne voyez pas puisqu'ils se déroulent au cœur du chantier. C'est une phase un peu délicate : nous sommes en train de démolir le mail du niveau – 1 côté jardin, où il y avait principalement les jeunes créateurs, là où demain seront installés des emmarchements permettant de relier le patio au jardin. Pour cela, nous devons démolir ce qui était le plafond et les façades des commerces des jeunes créateurs. Tout cela est assez compliqué parce qu'ici, nous avons une grosse gaine de désenfumage qui doit être maintenue afin d'assurer la sécurité en permanence du centre commercial ; pour des raisons de phasages complexes, nous n'avons pas pu la déplacer avant de faire la démolition. L'entreprise doit faire des démolitions qui ressemblent un peu à de la dentelle ; ils sont obligés de tronçonner l'ensemble du plancher en petits morceaux et de les enlever à la grue ensuite.

Une autre phase délicate un peu du même genre : l'ancien Quick. Dans le projet, le patio va être agrandi vers le nord par suppression du magasin Quick et d'un petit bout de Camaïeu qui était à côté. La photo est prise depuis Camaïeu, tournée vers Quick, on voit le ciel à cet endroit-là.

Ces types de travaux sont faits de jour, la préfecture de police qui donne les dérogations pour travaux de nuit ne nous autorise pas à les faire de nuit, compte tenu du bruit occasionné gênant pour les riverains qui dorment aux alentours. Il y a un peu de nuisances sonores, 90 à 95 % de la démolition se fait à la scie – cela ne s'entend pas –, mais les 5 à 10 % restant se font au marteau piqueur, et malheureusement vous pouvez le percevoir si votre commerce est à proximité.

(N°10) *Les grandes étapes de la construction de la Canopée*

La charpente métallique des bâtiments : les deux tiers qui restent à faire se termineront en juin 2013

La grande toiture au-dessus du patio est constituée d'une grosse poutre posée sur les bâtiments et de ce que l'on appelle les ventelles, elles-mêmes accrochées à cette grosse poutre. La grosse poutre formée de caissons sera faite de février à juillet 2013. Les 15 ventelles seront faites de mars à fin 2013. La pose des verres se déroulera également de juillet à fin 2013 et pour les bâtiments, la pose des verres et des façades s'effectueront de juin à fin 2013.

Notre objectif est de voir le bâtiment terminé fin 2013 et de supprimer les emprises de chantier rue Berger et rue Lescot, c'est-à-dire que nous pourrons aller jusqu'aux futures façades des commerces et nous aurons une image extérieure du Forum qui commencera à ressembler beaucoup à ce qu'elle sera *in fine*. Par contre, le public ne pourra pas encore circuler sous la Canopée. Le dessous de la Canopée comme le patio seront en travaux jusqu'à fin 2014.

Le schéma montre comment nous allons construire la Canopée : un platelage va être construit au-dessus du patio et permettra aux équipes qui vont s'y déplacer de construire et d'équiper en verre successivement les ventelles numéros 1, 2, 3 jusqu'à la quinzième.

Les circulations verticales

(N°11) La construction des bâtiments impose quelques contraintes au fonctionnement du centre commercial dessous.

La porte Berger : Nous sommes en train de démolir le platelage qui assurait depuis début 2011 la protection du public : derrière cette voûte décorative, une grosse dalle en béton a permis de mettre en sécurité le public

qui était en dessous jusqu'à présent. Comme la construction du bâtiment va bientôt arriver à cet endroit-là, nous démolissons ce platelage, puis le relais pour la protection du public sera assuré par le plancher du premier étage du bâtiment qui va reconstituer une dalle en béton similaire à celle-ci. Pour arriver à cette deuxième étape de protection, nous avons quelques périodes un peu délicates. En ce moment, la porte Berger est fermée pendant deux semaines afin d'enlever la protection actuelle. Nous mettrons une protection légère pour prévenir, par exemple, des chutes de boulons, et surtout pour l'étanchéité à l'eau, pour que les escalators puissent fonctionner à nouveau. Au-dessus de cette boîte légère, nous construirons, comme nous le faisons pour le reste des bâtiments, des poteaux, des poutres pour ensuite couler la dalle en béton.

Lors des interventions un peu risquées au-dessus de la boîte étanche, nous fermerons la porte. Nous prévoyons une semaine de fermeture en mars et une semaine en mai pour ces phases délicates.

Porte Rambuteau : Il est un peu plus facile de s'organiser puisque nous changeons l'emplacement des escalators. Nous allons bientôt mettre en service les nouveaux escalators, du coup, pour gérer toutes ces phases, nous aurons une semaine en mars de fermeture et une semaine en mai lorsque la construction du bâtiment approchera.

Emile SEBBAG : Pourriez-vous indiquer quelles semaines sont concernées par cette mesure ?

Dominique HUCHER : Il n'est pas possible de le dire actuellement. Nous essayerons d'anticiper et dès que la semaine sera calée nous vous l'annoncerons.

L'emprise

(N°12) Rue Lescot et rue Rambuteau, le chantier restera comme il l'est aujourd'hui, par contre, rue Berger, à ce jour la palissade est exactement à l'emplacement de la future façade dont nous allons bientôt entamer la construction. Les poteaux ont pu être réalisés au ras des palissades, par contre, la construction de la façade est rendue impossible. Nous allons donc avancer la palissade d'environ 2 mètres sur la rue Berger d'ici fin février. Cette rue Berger va devenir assez étroite et nous étudions avec la police et les services de la voirie de la ville de Paris comment s'organiser pour que le peu de trafic nécessaire puisse continuer à circuler. Cela concerne principalement l'approvisionnement de quelques commerces situés côté rue du Pont Neuf, la desserte du Novotel, la circulation des pompiers et le stationnement des CRS qui viennent assurer la sécurité du quartier de temps en temps en soirée.

(N°13) Ces petits plans figurent dans ce que l'on appelle le Flash Info Forum que, je l'espère, vous recevez tous. Je vais essayer d'anticiper, mais il faut que nous trouvions aussi une solution pour que tout le monde ait accès à l'information que l'on diffuse déjà, sinon c'est qu'il y a un problème. Je rappelle que vous pouvez avoir directement accès à ces documents en vous abonnant. Si vous souhaitez recevoir ces flashs info qui sont diffusés tous les lundis sur votre boîte mail, il suffit d'aller sur le site internet de la SEM, et de vous inscrire. Par ailleurs, le centre commercial la diffuse, je crois, sous format papier, également tous les lundis. Peut-être faut-il modifier les circuits que pour cela arrive mieux.

Emile SEBBAG : Il faudra nous donner votre adresse mail et nous nous occuperons de l'envoyer par mail aux personnes désireuses de la recevoir. Il suffit d'aller à la direction du centre commercial, voir Alexis Veron qui vous l'enverra directement par mail.

Dominique HUCHER : Dans cette lettre, qui pour l'instant est recto verso pour rester lisible, ces petits plans au recto permettent de situer les principales zones de travaux dans les espaces collectifs sur les trois niveaux du centre commercial. Nous ne donnons pas d'indication sur les travaux à l'intérieur de certains commerces puisque cela se fait plutôt en bilatéral avec chaque commerçant.

Les emprises rouges représentent l'extérieur du centre commercial – pour l'essentiel, le patio et tous les mails côté jardin – et sont des emprises de chantier permanentes jusqu'à fin 2014 ; les zones orangées sont des zones d'emprises provisoires pendant la journée.

La nuit, le centre commercial se transforme totalement, des ouvriers circulent un peu partout. Par contre, de jour, vous voyez les limites des palissades que l'on essaie de rendre les plus propres et les plus animées possibles afin de ne pas perturber le fonctionnement du centre entre 10 h et 20 h.

En ce moment, nous sommes principalement sur la restructuration Rambuteau. À l'intérieur de ces grosses emprises, nous avons terminé l'installation des nouveaux escalators et nous sommes en train de procéder à l'aménagement architectural. Ces autres emprises correspondent à la création des nouveaux ascenseurs Rambuteau. L'extension de la place Basse, avec la suppression du Quick, interfère aussi avec cette zone, donc la rue des Bons Vivants est fermée depuis que le tunnel a rouvert, recréant ainsi une irrigation correcte de tout le centre commercial.

Nous avons une fermeture temporaire en ce moment du mail périphérique au niveau – 1 permettant la création du génie civil de deux ascenseurs : un ascenseur desservira le bâtiment sud de la Canopée et un ascenseur panoramique, c'est-à-dire avec une vision sur le patio, desservira tous les niveaux du centre commercial. Ce sont des travaux en plafond qui englobent tout le mail et pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons pas maintenir l'ouverture au public. Cette fermeture va durer deux mois. Il se trouve que l'auditorium de la FNAC est lui aussi en travaux en ce moment et que nous avons aussi une emprise en travaux chez Célio, donc cela ne prive pas de desserte des commerçants, par contre c'est un handicap pour la circulation à l'intérieur du Forum.

Nous aurons aussi prochainement quelques petites fermetures du mail au niveau S2, comme vous en avez déjà connu. La Préfecture de police nous l'impose pour des raisons de sécurité.

La façade provisoire comporte des parties horizontales, c'est-à-dire qu'au niveau S2 le plafond est constitué par la structure de la façade provisoire qui est une structure légère. Lors de certains travaux lourds au-dessus, comportant des risques accidentels de rupture de charge, nous serons amenés à fermer le mail au S2, le seul qui se trouve avec ce toit fragile au-dessus de lui.

Quelques flashs sur la situation du centre à différents moments de l'année à venir

Le rouge des emprises permanentes extérieures a été supprimé pour une meilleure visibilité, et la légende est concentrée sur les circulations verticales. Le vert signifie que l'on peut passer d'un niveau à l'autre ; l'orange souligne les emprises de travaux permanentes où les travaux sont faits de nuit, et qui restent inaccessibles le jour.

(N°14) Avril 2013

Côté Rambuteau : les nouveaux escalators permettant d'aller du niveau – 1 vers la rue Rambuteau seront rouverts depuis fin février, soit dans moins de trois semaines. Les escalators qui vont du – 1 au – 2 seront rouverts fin avril. Nous allons entamer le remplacement des escalators entre le S3 et le S2 ce qui amènera une fermeture des escalators sur mars, avril, mai, donc trois mois de fermeture de la liaison S2-S3. Par ailleurs, l'emprise au S3 sera toujours en travaux, c'est la création du nouvel accès direct à la gare.

Côté Berger : les travaux débuteront mi-avril. Nous serons amenés au S1 à faire une emprise autour de l'escalator qui relie le – 1 et le – 2 ; au S2, une grande emprise va englober les deux escalators, celui qui monte vers le – 1, celui qui descend vers le – 3, et au – 3, nous ferons une emprise autour de l'escalator.

La circulation du public pendant cette période sera assurée par des escaliers provisoires un peu du genre de celui qui existe aujourd'hui sur Rambuteau (les petits carrés verts). Le public privé d'escalators aura au moins des escaliers pour passer d'un niveau à l'autre sans être obligé d'aller jusqu'à Lescot.

Côté Lescot : nous allons commencer les travaux de création des ascenseurs. Ces emprises ne seront pas trop gênantes, je pense, et pas trop visibles pour le centre commercial puisque l'emplacement des escalators est tout au fond du patio, derrière les escalators les plus au fond.

(N°15) Septembre 2013

Côté Rambuteau : tout est devenu vert, donc tous les escalators fonctionnent. Les ascenseurs actuels sont fermés, nous sommes en train de les démolir et de reconstituer à la place de la surface commerciale classique ; les nouveaux ascenseurs, aussi en vert et donc ouverts au public, sont positionnés, par exemple, au niveau de S2, légèrement dans l'emprise de l'actuel commerce Habitat.

Côté Berger : Les nouveaux escaliers fixes seront ouverts au public en septembre, par contre les escalators seront encore en cours de renouvellement. On ne voit plus l'escalier provisoire de la diapositive précédente, à la place, le nouvel escalier fixe, qui est un escalier avec des marches de verre, sera en service. Nous aurons deux petites emprises pour finir les escalators. Leur situation au cœur du centre commercial rend le travail un peu plus compliqué : il est nécessaire de les acheminer par morceaux puis de les rabouter à l'intérieur du centre.

Emile SEBBAG : Si j'ai bien compris, les escalators Berger seront fermés d'avril à septembre.

Dominique HUCHER : Les escalators seront remis en service en décembre. La liaison sera toujours assurée par des escaliers fixes provisoires ou définitifs, mais il n'y aura plus d'escalator entre avril et décembre.

Dès que les ascenseurs Rambuteau seront remis en service – prévu en juillet – nous commencerons le remplacement des ascenseurs Berger, raison pour laquelle ils sont indiqués en orange sur le plan : ils sont en travaux. Ils seront rouverts à la fin de l'année.

Enfin, côté Berger, nous entamerons à partir de juillet les travaux de création de l'accès direct vers la gare. C'est le même système qu'à Rambuteau.

(N°16) Janvier 2014

Côté Rambuteau : la seule évolution est l'ouverture effective de l'accès à la gare qui aura lieu en novembre/décembre.

Côté Berger : tous les escalators sont ouverts ainsi que les nouveaux ascenseurs. Par contre, l'accès direct vers la gare reste en chantier. Les travaux à ce niveau du centre commercial se termineront en mars, cependant, l'ouverture effective au public de l'accès à la gare se fera vraisemblablement fin 2014. En effet, actuellement, en dessous de cet endroit se situe le parking Berger que la RATP va transformer en extension de la gare. Notre escalator pour aller à la gare sera très vite prêt, mais la gare dessous ne sera pas encore faite. Donc, ce n'est que lorsque cette partie-là de la gare sera ouverte que l'on pourra ouvrir l'escalator, probablement fin 2014.

Une intervenante : Les réserves qui se trouvent actuellement au niveau S3 dans le parking Berger n'existeront-elles plus ?

Dominique HUCHER : Au niveau S4 du parking Berger, des locaux étaient mis à disposition par la direction du centre commercial et ont été supprimés depuis quelques mois.

(Remarque dans la salle hors micro)

Dominique HUCHER : Nous ne parlons pas de la même chose. Nous ferons peut-être un aparté à la fin de la réunion avec la direction du centre commercial pour comprendre de quoi exactement vous parlez et vous donner une réponse précise.

Vous voyez qu'une grosse étape de restructuration des circulations verticales est franchie puisqu'il nous restera essentiellement à faire la restructuration des escalators Lescot, ceux qui sont restés en vert tout au long de l'année 2013. Il faut les restructurer complètement étant donné que nous allons remplacer le couple, direct/omnibus, le direct est le tube qui va directement d'en haut à en bas, et à côté il y a l'omnibus qui s'arrête à chaque étage. On va remplacer le tout par deux omnibus qui permettront à tout le monde d'avoir toujours des doubles escalators qui desserviront successivement le – 1, le – 2, le – 3, puis la gare.

Ces travaux sont assez conséquents, à peu près du même niveau que ceux effectués sur Rambuteau, et ne peuvent se faire que lorsque le chantier de la gare aura suffisamment progressé afin qu'en cas de sinistre la foule puisse évacuer correctement.

Les travaux de la SEM se concentreront en 2014 surtout sur le patio et nous aurons une séquence inverse de celle de la fin de l'année dernière : nous allons d'abord poser la nouvelle façade définitive du patio, puis enlever la façade provisoire.

Un intervenant : Vous disiez que la RATP allait agrandir la gare. Quels niveaux sont concernés ? Le quai de livraison sera-t-il ouvert ?

Dominique HUCHER : Les aires de livraison ne bougent pas du tout. À la fin de l'opération, elles seront comme aujourd'hui. Nous les rénovons pour des questions de sécurité, mais elles resteront en fonctionnement tout le temps.

Avant de vous passer la parole, juste un petit rappel de ce que nous essayons de faire pour maintenir l'attractivité du centre commercial.

(N°17 et N°18) Régulièrement, des campagnes assez lourdes sont menées et se sont traduites en 2011 et 2012 par :

- ✓ des affiches posées sur des sucettes Decaux, des petites affiches qui sont placées plutôt au milieu des trottoirs, à la fois à Paris et en banlieue,
- ✓ des grands formats sur les quais du RER et systématiquement sur les quais de la gare Châtelet-Les Halles ainsi que sur les quais de gares de banlieue.

Pour la première fois, à la fin de l'année dernière, nous avons fait une campagne cinéma. La direction du centre commercial a fabriqué un petit film de 15 secondes faisant la promotion du maintien de l'ouverture du Forum pendant les travaux, et la SEM l'a diffusé dans 12 cinémas, 109 salles, 3 815 fois.

La prochaine campagne aura lieu du 12 au 15 juin. Le choix des dates a été calé en concertation avec vous afin de s'articuler le mieux possible avec les soldes ou autres événements. Nous reprenons les mêmes principes : la direction du centre commercial s'occupe de la conception des affiches et nous en assurons la pose. Nous référons une campagne cinéma.

Je suis à votre disposition pour répondre à vos interventions.

Un intervenant : C'est bien de faire des spots et des sucettes, sauf que nous sommes vraiment impactés par les travaux. J'ai constaté entre - 20 et - 50 % d'entrées clients par jour. Il manque de la signalétique pour accéder à mon magasin. Des clients me téléphonent parce qu'ils n'arrivent pas nous trouver et lorsqu'ils s'adressent aux hôtes d'accueil dans le centre, celles-ci sont incapables de les renseigner si nous sommes ouverts et encore moins où nous nous situons. J'ai fait modifier mon site internet précisant que nous sommes ouverts, mais il reste que les clients ne nous trouvent pas. Effectivement, il y a deux gros macarons au niveau de l'escalator qui indiquent que nous existons, mais ensuite, à part une signalétique pour prendre le RER, nous n'existons plus.

Dominique HUCHER : Le problème est que nous ne pouvons pas mettre toutes les enseignes concernées, nous avons un problème de place. Nous allons regarder si nous pouvons ajouter quelque chose indiquant le cheminement pour aller dans un magasin précis, un de ceux qui sont le plus pénalisés par une modification temporaire de flux.

Une intervenante : Les trois enseignes sont impactées.

Un représentant de l'enseigne A. AFFLELOU : En dessous, c'est pareil, il y a des travaux, nous avons fait des demandes et nous n'avons droit qu'à des petits macarons. Cette signalétique ne fonctionne pas.

Nous comprenons bien l'impact des travaux, il n'y a pas de problème. Par contre, quand on fait une proposition pour avoir un joli visuel sur un panneau de chantier et que l'on nous répond que ce n'est pas possible parce que les chartes prévoient un rond avec les logos, je trouve cela un peu léger. Notre chiffre d'affaires est impacté par les travaux, bien sûr que nous aurons certainement une plus-value à la fin des travaux, mais aujourd'hui le chiffre d'affaire de 80 % des commerces a baissé d'au moins 20 %. À un moment donné, il faut que chacun fasse un pas et travaille au bon accord.

Dominique HUCHER : La charte peut évoluer. C'est un document que nous avons mis au point entre le centre commercial et la SEM pour essayer de faire du mieux possible le jalonnement afin que les gens trouvent le commerce qu'ils cherchent.

Un représentant de l'enseigne A. AFFLELOU : Devant mon magasin, devant ma vitrine centrale, devant la moitié d'une entrée, j'avais proposé un visuel de la publicité Afflelou, mais ce n'est pas possible. Je ne suis pas d'accord avec vous quand vous dites « nous faisons le maximum d'effort. »

Dominique HUCHER : Cette charte est nécessaire et respectée afin d'avoir quelque chose de bien organisé et que chacun ne se retrouve pas à faire ce qu'il veut dans son coin. Par contre, cette charte n'est pas quelque chose de définitif, elle a d'ailleurs évolué depuis le début du chantier, suite à des remarques de certains de vos collègues. Nous avons discuté avec la direction du centre commercial pour faire des modifications. Nous sommes prêts à continuer à discuter pour améliorer les choses, en partant d'exemples concrets comme le vôtre ou celui d'un de vos collègues, mais en gardant toujours l'esprit charte. On ne peut pas faire du cas par cas, je pense que vous avez tous collectivement intérêt à ce qu'il y ait une certaine cohérence dans le centre. Nous verrons avec Alexis Veron et Émile Sebbag de quelle façon nous pouvons travailler, peut-être en petit groupe de travail avec quelques-uns d'entre vous. Nous sommes ouverts à toute formule.

(Une intervenante hors micro propose de mettre des points info afin que les gens s'y retrouvent.)

Emile SEBBAG : Je vais essayer de vous répondre sur la signalétique. Je m'engage à le faire avec Lionel Bouzidi. Une chose peut résoudre vos problèmes, mais cette fois-ci pour toutes les enseignes : depuis que la verrière est partie, des palissades temporaires masquent énormément la visibilité du centre ; quand vous étiez au - 1 ou au -2, il était possible de s'orienter par les traverses. Aujourd'hui, vous êtes complètement perdus dans le Forum, en tout cas, c'est ce que me disent les clients. Nous avons l'avantage que ces palissades soient assez près du mail. Rien ne vous empêche sur les trois niveaux de revoir la signalétique qui soit avec la même charte partout et qui indiquerait Lescot, Berger, Rambuteau et les différentes grandes enseignes : FNAC, UGC, H&M, les grandes locomotives pour pouvoir s'orienter et renforcer sur certaines enseignes qui ont des problèmes. Nous pourrions au - 3, - 2, - 1, tout le long des palissades sur tout le pourtour du centre, mettre régulièrement une sorte de totem ou autre qui indiquerait les différentes enseignes, le point info, les toilettes, etc.

Si cela vous convient, c'est quelque chose que nous pouvons essayer de monter avec Lionel. Nous le proposerons au contrôleur de gestion pour une mise en place d'ici mi-mars.

Une intervenante de l'enseigne CLEOR : Quand allez-vous démarrer les travaux ? Je ferme le 26 février pour travaux dans le centre.

Dominique HUCHER : Le 4 avril. Effectivement, je ne sais pas si l'on a pris contact avec vous ; vous-même avez lancé quelque chose, n'est-ce pas ?

Une intervenante de l'enseigne CLEOR : Pour le moment, je n'ai aucune information, c'est pour cette raison que je suis venue à cette réunion afin d'avoir plus de renseignements.

Jean-Louis GRIETTE : Vous n'avez pas reçu de courrier parce que les travaux dans votre boutique ne sont pas encore programmés. Or, je pense qu'il y a eu une incompréhension. Votre direction m'avait demandé la date de début des travaux. Je lui ai répondu qu'initialement, cela était prévu pour fin 2012 (sachant qu'il était bien indiqué que ces dates étaient provisoires), mais que ces travaux se dérouleraient au plus tôt, milieu du premier trimestre 2013. J'ai découvert avec surprise, moi aussi, que vous alliez fermer votre magasin dans

le but vraisemblablement de faire vous-mêmes des travaux d'embellissements, mais nous ne sommes pas prêts à faire nos propres travaux, pas avant fin avril. Je pense que normalement, la personne qui s'occupe de la réalisation des travaux, Mathieu Mallet, a déjà pris contact avec votre direction pour essayer d'uniformiser un peu nos travaux communs. Pour l'instant, je n'en sais pas plus.

Dominique HUCHER : Généralement, sur les autres commerces, cela se passe plutôt dans l'ordre, c'est-à-dire que la SEM commence un cycle pour faire ses propres travaux, et à l'issue de ces travaux, il y a des besoins de remise en état et ce moment-là est le bon moment pour le commerçant, s'il le souhaite, pour refaire un embellissement général. Là, il y a eu un petit dysfonctionnement dans votre cas que j'espère, nous pourrons réparer.

Une intervenante de l'enseigne PROMOD : Au croisement de la rue des Piliers et de la rue des Bons Vivants, au niveau S3, face à l'escalator Rambuteau, il y a un magasin Promod. Dans l'idée d'un projet de rénovation, je souhaiterais savoir à quelle période les travaux du mail auront lieu. Si les escalators de Rambuteau sont mis en service, j'imagine que vous allez continuer de passer par là. Vous avez parlé des circulations verticales, mais il reste les autres parties du mail.

Dominique HUCHER : La SEM, qui travaille pour le compte de la ville, n'intervient que sur ce que l'on appelle les circulations verticales : les escalators, les escaliers, les ascenseurs, et par extension, nous intervenons sur tout le rectangle dans lequel se situent ces escaliers, ces escalators et ces ascenseurs. Par exemple, au S3, ce n'est pas la ville ou la SEM qui fera la rénovation de la rue des Bons Vivants, mais le bailleur, ainsi que la rue des Piliers. Ce que je vous présente comme calendrier, c'est les travaux de la SEM.

Une intervenante : J'ai une question un peu générale. Que pouvez-vous mettre en place pour nous aider suite aux gros problèmes que nous avons connus en décembre avec l'électricité, suite aux gros problèmes de fuite que nous avons encore aujourd'hui ? La direction du centre peut-elle développer des services d'intervention en urgence pendant la durée des travaux ?

Dominique HUCHER : Je peux répondre pour la réparation définitive. Déjà, il y avait de nombreuses fuites avant que la SEM n'intervienne sur le site. Nous plaçons coupables, mais pas pour tout ! Nous avons d'ailleurs été émerveillés du nombre de gouttières qui avaient été posées au fil du temps par les bons gestionnaires du centre commercial pour, entre le faux plafond et le plafond, récupérer les fuites qui existaient et conduire l'eau dans des endroits moins gênants.

Par contre, il est vrai que les travaux occasionnent beaucoup d'autres fuites parce que l'on refait en quelque sorte le toit du Forum en enlevant trois étages qui correspondaient aux pavillons Willerval et en remettant à la place trois autres correspondants au bâtiment de la Canopée. Pendant ces travaux, il y a des phases où l'étanchéité est fragilisée et nous avons des fuites. Elles sont fort nombreuses. Dans certains cas, on peut faire des interventions assez rapides dans des délais de l'ordre de la semaine pour apporter une réparation ; parfois, c'est intimement lié à des travaux beaucoup plus compliqués. Par exemple, des ouvrages en béton nécessitent des joints de dilatation. On ne peut pas faire une poutre de béton de 50 mètres de long parce qu'en fonction de la température, de l'humidité, le béton se rallonge ou se raccourcit...

Un intervenant : Je pense que la question est : qui appelle-t-on ? Qui intervient dans le magasin ?

Dominique HUCHER : À ce moment-là, c'est le centre commercial.

Un intervenant : En cas de problème de chauffage, de lumières, de poussières et autres, quel numéro et quel service sont concernés pour ce genre de demande ?

Alexis VERON, Directeur du Forum des Halles : Beaucoup d'entre vous connaissent le numéro puisque nous sommes appelés toutes les 15 minutes à peu près. Il n'y a qu'un seul numéro pour toutes les interventions, que ce soit pour la SEM ou pour le centre commercial : le PC Sécurité. Vous appelez le PC Sécurité. Quand vous faites un aménagement de commerce, vous ne pouvez pas ouvrir un commerce – et vous le savez très bien – sans que vous ayez un téléphone qui soit relié au PC Sécurité, donc appelez le PC, vous leur exposez le problème.

Généralement, que se passe-t-il ? Je vous donne un cas classique : une boutique qui a une fuite appelle le PC Sécurité, nos agents viennent généralement avec des aspirateurs et il y a les fameux « pots roses » que vous connaissez, que l'on met dans la boutique. L'idée est de remettre au maximum la boutique en place afin qu'elle puisse continuer à commercialiser. Ensuite, on appelle la SEM pour qu'elle puisse aller pomper parce que généralement c'est de la rétention d'eau qu'il y a sur la dalle, ensuite, puisque l'on est dans le cadre d'un référé préventif – beaucoup d'entre vous connaissent le sujet, mais je le redis –, on envoie dans ces cas-là l'expert judiciaire, l'assureur de la SEM et généralement le vôtre et vous êtes indemnisés assez rapidement.

Le process est le même pour tout le monde, vous appelez le PC sécurité, la direction du centre et les équipes viennent d'abord en renfort pour vous aider et ensuite, on traite le sujet avec le chantier.

Un intervenant : Effectivement, nous connaissons le process, mais excusez-moi de vous dire que le PC Sécurité ne se sent pas très concerné par les demandes. Ils renvoient même vers d'autres personnes et nous ne savons pas qui sont ces personnes. C'est peut-être un problème de formation et peut-être de personnes compétentes sur ce point-là.

Alexis VERON : J'entends ce que vous me dites, je le rappellerai aux équipes. Il faut savoir tout de même que chaque mois, les équipes font 3 900 reconduites à la sortie du centre commercial et 120 interventions par jour dans les boutiques. Les problèmes se sont accrus dans le centre commercial. Je pense qu'un certain nombre d'enseignes ici pourraient lever le doigt et dire que les équipes sont ultra performantes parce que je pense qu'elles le sont pour venir aider beaucoup de boutiques. J'étais hier encore dans une dizaine de boutiques, pour les aider, aller aspirer. Je me rappelle d'un Célio au – 1 un samedi de Noël dont une partie du plafond s'est abimée, nous sommes allés refaire les éclairages, etc. Les équipes sont motivées, elles sont là pour vous aider, elles sont peut-être un petit peu dépassées actuellement. Je le redis aussi à la SEM, il faut vraiment que nous soyons plus réactifs sur le pompage des dalles actuellement. Je ne pense pas que ce soit les agents qui vous posent problème, mais la personne au téléphone ; je vais lui demander d'être un peu plus conciliante.

M. JURGENSON de l'enseigne H&M : J'ai deux choses à dire. Il y a des fuites, on pompe, il y a une intervention du centre, il y a le process d'information de la SEM en la matière, l'expert qui se déplace, et là, effectivement, je ne suis pas d'accord avec vous : quand l'expert se déplace on constate deux choses : il fait le tour du magasin, il regarde les choses, et puis on a la SEM à côté qui dit « ce sont des fuites préexistantes » et on a l'autre partie que vous représentez qui dit « non, ce sont les travaux de la SEM » et il ne se passe rien. C'est un fait.

Sur les travaux que vous avez développés, vous dites refaire les circulations verticales et le pourtour et vous nous annoncez qu'il y aura d'autres travaux qui seront menés par le bailleur. Ces autres travaux, sont-ils faits concomitamment aux vôtres ou *a posteriori* des vôtres ? Parce que s'ils sont faits *a posteriori*, nous aurons potentiellement double nuisance en termes de temps.

Dominique HUCHER : Je laisse le bailleur répondre.

Alexis VERON : L'objectif sur ce planning est de s'employer à ce qu'en septembre 2014, globalement, le centre soit fait partout. Vous parliez des mails. Aujourd'hui, la majorité et la partie la plus complexe est faite sur les circulations verticales, notamment par la SEM qui fait des travaux énormes, très compliqués. Nous, nous allons faire des plafonds et des sols – ce que nous avons fait, par exemple, récemment sur Parly 2. Ce sont des travaux de nuit, donc ce seront des travaux peu impactant pour vous et qui devraient normalement démarrer d'ici un mois à un mois et demi. Ce sont les travaux que j'ai présenté en décembre dernier à l'ensemble des commerçants et sur lesquels vous aurez bien sûr des flashes info pour vous informer ; mais encore une fois, je vous rassure, ce seront des travaux de nuit sur lesquels, pour exemple, pour les marbres, on casse le sol sur 50 à 100 m² et on le refait dans la nuit, donc le matin, quand vous arrivez, le sol a changé, et au niveau du plafond c'est à peu près pareil, sachant que les travaux du plafond devraient démarrer d'ici un mois.

Dominique HUCHER : Pour répondre à Monsieur Jurgenson, de façon générale sur les fuites. Nous plaidons coupables : les serpillères, les sceaux c'est nous et la direction du centre commercial pour le court

terme, mais à long terme, il y a beaucoup de choses qui dépendent de la SEM. Le problème est que nous avons beaucoup de travaux imbriqués à d'autres et les deux grandes enseignes ici, la FNAC et H&M sont celles qui ont le plus de fuites. Comme elles sont grandes, elles sont forcément plus concernées. Par rapport au planning, il se trouve que pour la FNAC, les process sont passés avant, ils ont eu beaucoup de fuites avant vous et aujourd'hui nous sommes en train de sortir de ce problème de fuites. Il y en a certainement encore une ou deux, mais le gros est réglé. En même temps que l'on fait les travaux des bâtiments, on fait des interventions lourdes sur des joints et pour vous, c'est ce qui arrive. Aux dernières réunions d'expertises, peut-être que cela n'a pas été clair...

M. JURGENSON de l'enseigne H&M : Ce n'est pas la question pour moi, Monsieur Hucher, je peux comprendre que les travaux engendrent des fuites, ce n'est pas l'objet. Ce que je note aujourd'hui, c'est que toutes les réunions d'expertises qui sont menées n'aboutissent à rien. À ce jour, les seules réponses que l'on a de l'expert sont totalement ineptes car d'une part elles n'identifient pas les causes réelles des fuites, mais surtout elles ne préconisent pas de travaux et n'envisagent aucune indemnisation en la matière. On repousse le problème.

Dominique HUCHER : En ce qui vous concerne, et c'est aussi vrai pour tous les autres, les travaux sont commandés, donc je vais vous écrire bientôt pour vous redonner un planning vous montrant les travaux que l'on fait au-dessus et les résultats que l'on espère en dessous pour vous, ce qui va prendre encore deux trois mois pour tout finir. Sur l'indemnisation des dégâts, par exemple sur les marchandises, etc., ce n'est pas l'expert judiciaire qui le fait, mais les experts des assurances...

M. JURGENSON de l'enseigne H&M : À partir du moment où il n'identifie pas la cause, cela permet entre la SEM et le bailleur de se renvoyer la balle.

Dominique HUCHER : En tout cas, il faut à peu près six mois aux assureurs pour qu'ils se mettent d'accord. Généralement, ce sont des sommes pas négligeables, mais à côté du chiffre d'affaires annuel de H&M, ce n'est rien !

M. JURGENSON de l'enseigne H&M : Je vous renverrai la balle en disant qu'à côté, effectivement, du montant des travaux que vous nous dites, c'est une goutte d'eau.

Un représentant de l'enseigne A. AFFLELOU : Il faudrait peut-être que vous sensibilisiez vos ouvriers, cela fait une vingtaine de fois que je rentre dans mon magasin à 8 h et qu'il est dégoûtant. Il y a des travaux de nuit, et les portes ne sont pas bâchées – j'ai envoyé des photos à Monsieur Mallet –. Je dois enlever l'épaisseur de poussière sur les lunettes tous les jours. Imaginez un magasin de vêtement ! Je suis opticien, ce n'est pas grave, je prends un chiffon et je les nettoie. Ce sont des discussions que nous avons eues cinq ou six fois avec les responsables de chantier et qu'ils nous disent que ce sera réglé. Vous faites venir les personnes qui font le ménage des Halles, sauf que j'ouvre à 10 h et que les personnes sont encore à faire le ménage. Bâcher les portes éviterait un certain nombre de tensions.

Dominique HUCHER : Cela se fait dans un certain nombre de cas, je ne sais pas pourquoi dans votre cas les bâches ne sont pas posées.

Un représentant du magasin Uranium : Nous avons été inondés cela fait plus d'un an et demi, et nous n'avons jamais été indemnisés. Nous avons de la poussière tous les jours sur les vêtements. Mettez-vous à la place du consommateur quand il rentre dans le magasin, c'est très compliqué à gérer. Tout à l'heure, vous avez parlé du chauffage. Au niveau S1, il faisait 8° dans les magasins. Nous avons eu l'inspection du travail, c'est à nous de trouver une solution. Trouvez-vous cela normal ?

Dominique HUCHER : Sur le chauffage, il y a plusieurs problèmes. Nous avons eu le fait que le centre commercial était un peu ouvert à tout vent en décembre. Normalement, cela est maintenant réglé. Il y a encore quelques petites ouvertures, par contre on a encore des problèmes...

Un représentant du magasin Uranium : S'il y a de la marchandise que l'on ne peut pas vendre, que fait-on ?

Dominique HUCHER : Si de tels sinistres adviennent, il faut engager le processus, certes qui est un peu long et formel : il y a la réunion des experts – l'expert judiciaire et les experts de l'assurance de la SEM, l'expert de l'entreprise, votre expert – et au bout de six mois, ils se mettent d'accord...

Un représentant du magasin Uranium : Cela fait déjà un an.

Dominique HUCHER : La réunion d'expertise a-t-elle eu lieu ?

Un représentant du magasin Uranium : Il y en a eu deux. Nous avons déclaré les sinistres à notre compagnie puisque nous avons été inondés plusieurs fois, et aujourd'hui, c'est notre compagnie qui nous indemnise, et la ville conteste.

Dominique HUCHER : Avez-vous reçu une indemnisation de la part de votre assureur ?

Un représentant du magasin Uranium : Pour les travaux, mais pas pour les marchandises. C'est à hauteur de 50 000 €.

Un intervenant : Nous ne sommes pas spécialement contre vos travaux, c'est une accumulation d'ennuis qui finissent par nous stresser. Ces bruits, ces nuisances... cela fait deux samedis de suite, j'ai un magasin blanc de poussière.

Dominique HUCHER : Sur la poussière, je pense que le problème se pose surtout pour les magasins ayant des fermetures en grille pour la nuit. Certains d'entre vous ont une grille opaque qui rend à peu près étanche à la poussière ; d'autres ont une grille à trous, ce qui est bon pour la sécurité, mais peut effectivement laisser passer la poussière. Je vous propose que l'on refasse un tour en interne dans nos processus pour vérifier que chaque fois que l'on fait des travaux à proximité d'un commerce qui a une ouverture de ce type, il y a bien, quand on fait des travaux salissants à côté, la pose de la bâche.

Un intervenant : Je vous parle en journée. Un samedi, en pleine journée, un magasin blanc de poussière qui vole partout, les clients s'en vont !

Dominique HUCHER : De quel type de travaux ces poussières provenaient-elles ? Dans les mails, en principe nous ne faisons pas de travaux.

Un intervenant : [...] je ne sais pas ce que vous faites à ce moment-là. J'ai toutes les photos, je sais très bien encore une fois que ce sont de gros travaux, mais à partir de 10 h du matin, il faudrait arrêter de couper des verrières ou de souffler du béton.

Dominique HUCHER : Maintenant que la façade provisoire est posée, je pense qu'un certain nombre de problèmes que vous avez connus ne devraient plus avoir lieu. La poussière qui peut venir chez vous, normalement, provient uniquement des travaux que l'on fait de nuit devant chez vous.

Un intervenant : Voulez-vous que je vous appelle personnellement quand cela m'arrive de jour ?

Dominique HUCHER : Non, l'interlocuteur est toujours Monsieur Mallet.

Un intervenant : Les seules personnes qui se déplacent sont messieurs Mallet et Jacquin et franchement, merci à eux, car ils apaisent les tensions, mais ils ne peuvent pas tout régler, il est mieux de prévenir.

Dominique HUCHER : Je vous propose que l'on vérifie qu'il y a une vraiment une application systématique, exhaustive de la pose des bâches sur les points de fragilité des commerces quand on fait des travaux à proximité susceptibles d'apporter de la poussière. Peut-être que cela s'est un peu perdu de vue et que la règle est oubliée.

Une représentante de PARASHOP : Je suis juste au-dessus de monsieur et je suis Parashop, en haut, et nous avons également des travaux juste devant l'entrée, donc c'est le même système, tous les matins nous sommes obligés de passer le chiffon. Je voulais savoir combien de temps allaient durer ces travaux sur ces poteaux.

Dominique HUCHER : Pour chaque poteau, cela dure à peu près trois mois.

Une représentante de l'enseigne PARASHOP : Ils y sont depuis novembre et depuis, je vois un ouvrier une fois par semaine.

Dominique HUCHER : Ils viennent la nuit. TF1 va faire passer un reportage qui, je l'espère, sera bon pour le Forum des Halles. J'étais toute la nuit avec une équipe de TF1, et les ouvriers n'étaient pas prévenus ; je peux vous assurer que devant chez vous, l'équipe s'activait sérieusement et vous le verrez probablement à la télé la semaine prochaine.

Une représentante de l'enseigne PARASHOP : J'ai un poteau devant le magasin et un poteau à l'intérieur du magasin dont les travaux débutent début janvier et se terminent à mi-mars.

Dominique HUCHER : Comme c'est dans le mail, il n'y a pas une enceinte étanche comme celle que l'on a faite au cœur de votre magasin qui, celle-là, me semble étanche – j'y étais cette nuit, de l'intérieur on a l'impression d'être dans une chambre froide qui donne vraiment l'impression d'être étanche –, mais par contre, effectivement, la poussière entre peut-être par l'ouverture sur le mail.

Une représentante de l'enseigne PARASHOP : En entrant dans le magasin le matin, je trouve des bouts de morceaux de je ne sais quoi par terre et sur les linéaires.

Dominique HUCHER : C'est peut-être le flocage du plafond.

Une représentante de l'enseigne PARASHOP : La poussière pour le maquillage, c'est une catastrophe, tout est en verre, on passe le chiffon le matin, l'après-midi c'est sale.

Dominique HUCHER : Je pense que nous pouvons agir lorsqu'il y a des émissions de poussière fortes ponctuelles ; cela peut se traiter si l'on met une bâche. Ensuite, il y a un niveau récurrent de poussière un peu général auquel on ne peut rien. Les riverains nous disent la même chose.

Une représentante de l'enseigne PARASHOP : Avez-vous une date de fin pour le poteau devant le magasin ?

Dominique HUCHER : Le bossage du poteau n'est pas fait, il y en a donc encore pour au moins un mois pour finir le poteau juste devant chez vous et après il y a trois mois pour le poteau de l'autre côté de l'escalator qui doit aussi être renforcé.

Un intervenant : J'ai pratiquement doublé le passage des personnes de service dans le magasin. À qui dois-je le facturer ?

Dominique HUCHER : Je ne vois pas vraiment de solutions.

Un intervenant : Non seulement on perd du chiffre...

Dominique HUCHER : Pour les pertes de chiffre d'affaires, je vous rappelle qu'il y a une commission règlement amiable. Ceux d'entre vous qui ont déposé des dossiers n'ont pas eu de réponse positive. Une seule réponse positive a été donnée à ce jour pour Léon de Bruxelles, rue Rambuteau, en face de la porte.

Un intervenant : C'est à l'extérieur du Forum.

Dominique HUCHER : Monsieur Courtin, magistrat à la retraite et président de la commission de règlement amiable, est là pour faire accélérer les choses, c'est-à-dire quand vous avez un préjudice reconnu par le droit français, vous pouvez aller devant un juge qui vous indemniserait, mais cela vous prendra trois ou quatre ans. Le but de la commission de règlement amiable est que les choses aillent plus vite. Monsieur Courtin, en tant que président de la commission de règlement amiable, analyse le dossier que vous lui soumettez, propose une indemnisation amiable entre la ville et le commerçant conforme au droit français et la pratique de la ville est : si le commerçant accepte la proposition amiable du président de la CRA, la ville l'accepte aussi. Jusqu'à présent, les dossiers qui ont été présentés ne justifiaient pas en l'état

d'indemnisation et donc la CRA n'a pas proposé à la ville d'indemnisation, à part le cas de Léon de Bruxelles.

Cela répond à un certain nombre de configurations que vous connaissez, en particulier les commerces dont on a vraiment fermé l'accès pendant certaines périodes : on a eu des périodes en octobre, novembre, décembre où notamment le matin, voire plus longtemps, on vous a demandé de fermer votre magasin parce que le mail était également fermé, vous n'avez donc plus pu fonctionner pendant ces périodes-là. Dès lors que vous avez des cas de ce genre où il est vraiment clair que les travaux vous ont empêché de fonctionner, si en face vous mettez une perte de chiffre d'affaires, monsieur Courtin proposera une indemnisation. Par contre, pour le cas de la poussière, il ne proposera rien.

Une intervenante : Et pour les coupures électriques ?

Dominique HUCHER : Ce n'est pas à cause des travaux en cours, donc cela ne peut pas relever de la CRA.

Une intervenante : Nous avons eu une coupure électrique au mois de décembre avec des arrêts d'activité pendant deux heures, de fermeture.

Dominique HUCHER : Ces coupures ne sont pas liées aux travaux en cours, mais à des coupures d'ERDF qui ont provoqué des dysfonctionnements dans le réseau général qui alimente le Forum.

Un intervenant : Il est intéressant d'entendre aujourd'hui que le peu de commerçants qui ont monté et déposé ce dossier qui était très pointu, avec des éléments chiffrés et factuels, se sont vu rejeter leur demande et l'on se rend compte que la seule demande qui peut être retenue est uniquement la perte d'exploitation due à une fermeture totale de l'accès, donc à une impossibilité totale de vendre.

Aujourd'hui, quand on nous dit « vous pouvez déposer plusieurs dossiers à la suite », vous comprendrez bien que les commerçants – et c'est peut-être pour cette raison qu'il n'y a pas eu énormément de dossiers – attendent aussi la fin de ces périodes pendant lesquelles ils vont être amenés à fermer une journée, deux journées...

Dominique HUCHER : Vous avez raison, je pense qu'il ne sert à rien de présenter des dossiers trop tôt. Dans les rejets qui ont été faits jusqu'à présent par la commission, beaucoup ne sont pas des rejets définitifs. Simplement, le dossier de fait a été présenté trop tôt, donc la commission ne pouvait pas le traiter.

Francesco MORELLO, Secrétaire de la CRA : Juste deux précisions. Les seuls rejets définitifs concernent aujourd'hui des dossiers hors Forum. Ensuite, chaque fois qu'il y a un rejet, c'est un rejet en l'état dont la décision était envoyée le jour même avec des demandes complémentaires. Je rappelle aussi que le préjudice indemnisé par la CRA est un préjudice anormal et spécial et surtout certain, donc forcément *a posteriori* de la survenance de l'évènement. Vous ne pouvez pas déposer ce genre de dossier avant la survenance de l'évènement, c'est forcément *a posteriori* parce que l'on examine l'impact réel sur le chiffre d'affaires. S'il n'y a pas eu de perte du chiffre d'affaires qui soit anormale et spéciale directement causée par les travaux il n'y a pas d'indemnités. Si cette perte n'existe pas, on ne peut pas l'indemniser.

Un représentant de l'enseigne NOCIBÉ : Je comprends qu'un budget prévisionnel n'est pas suffisant et que vous avez besoin d'un réel avec un référentiel par rapport aux années antérieures. *[suite de l'intervention inaudible.]*

Un représentant de l'enseigne NOCIBÉ : Nous sommes d'accord qu'une fermeture totale est forcément indemnisée. Par contre, quand effectivement vous avez une perte d'exploitation qui n'est pas forcément totale, mais partielle et temporaire, imputable à une panne d'électricité, à la fermeture temporaire d'un accès ou autre, ces temps cumulés sur de longs mois entraînent une perte d'exploitation.

Francesco MORELLO : Le chiffre d'affaires actuel du magasin est comparé par rapport à la situation avant travaux, c'est la raison pour laquelle nous demandons quatre à cinq ans du chiffre d'affaires antérieur pour vérifier comment fonctionnait le magasin avant. Juste une illustration : s'il perd – 10 % depuis cinq ans tous les ans et que cette année il a fait – 10 %, on peut considérer que ce ne sont pas les travaux qui ont

provoqué les – 10 %, mais que le magasin ne marche pas. S'il faisait + 5 % chaque année, et là – 10 %, il y a une suspicion que les travaux ont eu un impact.

Un intervenant : Si vous considérez que des salariés ont des intéressements avec des primes et que l'ensemble du personnel a baissé ses revenus de l'ordre de 10 à 15 %, je veux bien entendre votre discours technocratique... vous faites votre métier, ma réaction est par rapport à des gens sur lesquels nous investissons au quotidien.

Francesco MORELLO : Dans le formulaire, la case « mesures compensatoires », nous n'avons jamais eu de réponse si ce n'est « licenciement ». C'est une question d'information, nous jugeons sur pièces.

Un intervenant : Aidez-nous !

Francesco MORELLO : Donnez les pièces. Vous avez donné des primes, vous avez baissé les salaires, etc., dites-le. Si nous ne sommes pas au courant, comment voulez-vous que la commission le devine ?

Dominique HUCHER : Je vous propose de nous orienter vers la fin de la réunion. Nous nous donnons encore cinq minutes. Y a-t-il des interventions qui n'ont pas pu être faites ?

Une intervenante : Avez-vous pris des mesures depuis l'incident où nous avons eu de la visite la nuit ? Il y a du monde la nuit qui travaille et nous sommes visités la nuit dans le magasin.

Jean-Louis GRIETTE : Cinq boutiques ont été impactées de cette façon. Au-dessus des faux plafonds, à certains endroits des boutiques il y a des petites trappes et effectivement des petits malins peuvent s'inviter dans votre magasin de nuit. C'est arrivé chez vous et aussi à la FNAC. Depuis, cela a été corrigé par deux solutions. Sur la FNAC nous avons refermé ces trappes. Quand, sur le chantier, ils démontent certains bouts de plafond, aux visites du matin nous vérifions s'il y a des trappes ou pas. Très peu de magasins ont cela, mais notamment, quand nous allons démonter les plafonds du - 3, effectivement, le matin, avant de partir, nous vérifions si oui ou non il y a des trappes et s'il y en a, nous les fermons avant de rouvrir le centre. Vous avez été le magasin qui nous a fait découvrir cela, personne ne savait qu'il existait cela sur le Forum. Pour les autres boutiques qui ont cela, le matin avant de livrer le mail, nous vérifions s'il n'y a pas de trappe.

Emile SEBBAG : Nous allons conclure la réunion. Je viens de le voir avec Monsieur Dominique Hucher, responsable des travaux : nous allons refaire une réunion dans trois mois, ainsi nous ferons le point de toutes les questions qui ont été soulevées. Nous allons travailler avec Alexis Veron, avec la SEM et avec Lionel Bouzidi pour tenter de résoudre ces problèmes et d'ici trois mois nous ferons le point et nous pourrons savoir exactement si les choses ont avancé. Je pense que c'est la meilleure solution.

Merci.