

## NOTICE ANALYTIQUE

<b>Organisme commanditaire :</b> Certu			
<b>Titre :</b> Ville accessible à tous et Activités commerciales Actes de la journée d'échanges du 21 mai 2003			
<b>Sous-titre :</b>		<b>Date d'achèvement :</b> Janvier 2004	<b>Langue :</b> Français
<b>Organisme auteur :</b> Certu	<b>Rédacteurs :</b> CETE de l'Ouest <b>Coordonnateurs :</b> Maryvonne Dejeammes et Bernard Fiole	<b>Relecteurs assurance qualité :</b> Maryvonne Dejeammes et Bernard Fiole	
<b>Résumé :</b> <p>Le Certu a organisé le 21 mai 2003 la première journée du réseau d'échanges du programme « Ville accessible à tous et activités commerciales » en direction des collectivités locales. Le but de ces journées est d'une part, de présenter aux élus et professionnels de l'aménagement urbain des pratiques et expériences, qu'elles soient locales, nationales ou européennes, voire internationales ; et d'autre part, de leur donner l'occasion de débattre sur les enseignements à en tirer et de diffuser les points marquants de ces échanges.</p> <p>La première séquence a porté sur « Rendre les lieux de commerces accessibles ». Les interventions et échanges ont fait ressortir l'intérêt qu'il y a à considérer la diversité des usagers et à prendre en compte les personnes à mobilité réduite, ce qui procède d'une démarche de qualité d'usage et qui rendra le commerce attractif. La ville de Grenoble a montré comment elle a défini un cadre réglementaire local pour gérer le passage entre l'espace public et l'espace privé, sensibilisé à l'accessibilité par diffusion d'une information ciblée et établi un dispositif d'accès aux aides financières du Fisac et de la commune.</p> <p>La deuxième séquence a eu pour thème « Comment se déplace-t-on vers les commerces ? ».</p> <p>Après l'exposé du Certu sur les évolutions récentes des modes et motifs de déplacements en ville, l'illustration a été donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- d'un service de transport de proximité à Amiens, répondant aux difficultés de parcourir des distances longues à pied dans la zone commerçante et piétonnière ;</li><li>- de la nouvelle profession de manager des commerces à Rennes qui, au niveau local, sert d'interface entre les institutions et les commerçants, entre autres sur la question de l'accès aux commerces, question particulièrement posée lors de la mise en service du métro léger.</li></ul> <p>La question de la livraison des marchandises a été évoquée par le Certu au cours des deux séquences. Il ressort notamment que l'approvisionnement des commerces comme la livraison des achats des particuliers évoluent vers des modes d'organisation et des aménagements qui favorisent l'accessibilité des espaces publics ou apportent un service utile aux personnes à mobilité réduite.</p> <p>Le présent rapport présente la synthèse des exposés et des échanges avec l'auditoire composé de divers professionnels des villes et du réseau de l'Équipement, d'élus, d'associations d'usagers.</p>			
<b>Mots clés :</b> Accessibilité, commerces, personnes à mobilité réduite, personnes handicapées, transports collectifs, déplacements, ville accessible		<b>Diffusion :</b> collectivités locales, chambres de commerce, bureaux d'études aménagement et urbanisme, agences d'urbanisme, DDE	
<b>Nombre de pages :</b> 65 + Annexes		<b>Confidentialité :</b> non	<b>Bibliographie :</b> sans

## Avant-Propos

Ce document retranscrit les éléments de débat de la journée du 21 Mai à l'initiative du Certu dans les locaux du Grand Lyon. Cette manifestation était ouverte à tous, et plus particulièrement aux décideurs, chefs de projet, maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre devant composer avec l'accessibilité. La réglementation en matière d'accessibilité s'impose en effet à tous les domaines urbains et à la plupart des « constructeurs » des villes françaises et européennes : les établissements recevant du public soumis aux commissions d'accessibilité, les transports publics, les arrêts de bus, les véhicules... Le champ s'élargit maintenant à la ville entière. Et bien au delà du simple respect de la réglementation, c'est finalement sur une réflexion globale sur le cadre de vie qu'est la ville, que la plupart des décideurs se penchent désormais.

L'enjeu pour l'accessibilité, c'est en effet d'impliquer l'ensemble des acteurs des projets de villes pour rendre plus concrète la réglementation et intégrer les réflexes de bon sens, de sens pragmatique bien souvent, directement dans l'action des professionnels et dans le cahier des charges des décideurs. C'est pourquoi, cette journée concernait les élus, les services techniques, les associations locales, les services de transport, les bureaux d'études, les architectes, les professionnels...

Toutes les informations contenues dans ce document sont issues des discussions qui ont animé la journée. Elles n'expriment pas des vérités mais des conceptions propres de l'accessibilité que les participants ont bien voulu faire partager. Tout est critiquable, améliorable, en chemin vers une plus grande prise en compte du confort d'usage de nos villes. Cette journée a finalement été révélatrice de l'intérêt porté à l'accessibilité, preuve de bonne volonté, de grande technicité et de l'inventivité dont chacun peut faire preuve selon sa compétence et sa place dans le processus de projet.

Pour cette première rencontre, la question de l'accessibilité a été volontairement rapprochée d'une autre thématique urbaine : le commerce. En effet, on ne fait pas de l'accessibilité en soi, mais c'est au contraire en faisant la ville que l'accessibilité doit s'exprimer. C'est pourquoi le Certu a choisi le thème du commerce, comme élément d'animation fort du cadre urbain. Mais le commerce, c'est un établissement (privé) recevant du public. S'intéresser à son accessibilité, c'est prendre en compte les qualités et les défauts du bâti, c'est-à-dire régler les problèmes d'accessibilité physique, mais aussi savoir dans quelles conditions y faire parvenir biens de consommation et consommateurs. Dans une approche plus urbaine, les problématiques de déplacement touchent aussi les questions des livraisons et des relations qu'entretiennent l'espace public et privé, en ville, en centre ville plus particulièrement, où se concentrent déjà les contraintes les plus fortes pour le bâti existant, de qualité mais non accessible de façon concrète.

Cette démarche du Certu fait partie plus globalement d'un chantier appelé « la Ville Accessible à Tous ». Cette journée est une manifestation de la volonté du Certu de faire avancer l'accessibilité dans les villes. Réunir dans un même lieu des élus, des techniciens, des associations, des professionnels du bâtiment, du transport et de l'urbain, a pour but de créer un réseau d'échange et d'émulation. Cette journée aura des suites.

## Remerciements

Nous tenons tout particulièrement à remercier les intervenants qui ont fait partager leurs réflexions et leurs pratiques de l'accessibilité : Mme Sylvie Guillaume, M. Suchod, M. Herbin, M. Ranson, M. Bouyou, ainsi que le Président du Grand Lyon pour son accueil.

D'autre part, au sein du réseau scientifique et technique du Ministère de l'Équipement, nous remercions Marie-Noëlle Mille, Jean Thévenon, et Michel Janody de leur contribution.

# Sommaire

<b>Synthèse</b>	<b>7</b>
<b>Introduction</b>	<b>9</b>
1. Présentation de la journée	10
2. Le programme Ville Accessible à tous	11
3. La ville accessible à tous... une approche différente	12
4. Les objectifs de la journée	15
5. Lancement de la journée	16
<b>Rendre les lieux de commerces accessibles</b>	<b>19</b>
1. Problématique pour l'accessibilité des petits commerces	20
2. Des exemples de partis pris architecturaux	23
3. Réglementation sur le cadre bâti et la voirie	27
Eléments de débat	29
4. Synergies avec les aménagements pour la livraison des marchandises	31
Eléments de débat	33
<b>Comment se déplace-t-on vers les commerces ?</b>	<b>43</b>
1. Quels modes de déplacements pour les achats ?	44
2. Transports en commun et commerces de proximité	48
3. Services et infrastructures pour faciliter le déplacement des piétons	53
4. Répercussion sur la vente à distance	55
Eléments de débat	58
<b>Clôture de la journée</b>	<b>63</b>
Bilan et perspectives	63
Conclusion	65
<b>ANNEXES</b>	
<b>1. Brochure de communication - Grenoble</b>	<b>68</b>
<b>2. Présentation de Alain Bouyou</b>	<b>69</b>
<b>3. Présentation de Erwan Ranson</b>	<b>79</b>
<b>4. Fiche de recherche – Portage à domicile</b>	<b>86</b>
<b>5. Liste des abréviations</b>	<b>90</b>



# SYNTHÈSE

## Ville accessible à tous et Activités commerciales

Le Certu mène entre autre des études méthodologiques qui se doivent de répondre aux attentes des collectivités locales.

La journée d'échanges répondait à trois objectifs essentiels :

- échanger sur les pratiques, les expériences qu'elles soient locales, nationales, européennes, internationales, mondiales.
- diffuser des outils opérationnels d'aide à la décision ou qui facilitent les mises en œuvre des politiques des collectivités en matière d'accessibilité issus du réseau Équipement notamment.
- discuter des moyens de progresser pour l'approche globale sur la « ville accessible à tous ».

Le thème choisi « ville accessible à tous et activités commerciales » a été abordé sous les deux angles :

- o « rendre les lieux de commerces accessibles »,
- o « comment se déplace-t-on vers les commerces ».

### ***Espace public / espace privé, savoir gérer les interfaces***

Mais un des blocages à l'amélioration de l'accessibilité urbaine est qu'elle concerne deux domaines et donc deux propriétaires : d'une part le bâti, d'autre part la voirie. C'est la gestion de la frontière qui pose problème. Comment traiter cette interface ?

Prendre en compte l'accessibilité dans les commerces de centre ville, c'est savoir gérer le passage entre l'espace public et l'espace privé. Il faut montrer tout son intérêt et notamment prendre en compte l'accessibilité pour les personnes en difficulté comme le développement du confort pour tous, ce qui rendra, entre autres, le commerce plus attractif ; il faut raisonner en terme de développement de la qualité de l'espace, c'est-à-dire prendre une démarche de qualité d'usage.

### ***Pour trouver des partenaire : l'incitation financière***

Pour cela, la ville de Grenoble a dû trouver un cadre réglementaire ainsi qu'un budget spécifique, en élaborant un partenariat entre l'État, la ville et l'association « Vitrine et Ateliers de Grenoble », pour financer un programme « Accessibilité de la ville », sur un budget pourtant encore modeste. En proposant de financer à hauteur de 20% les travaux de mise en accessibilité, la ville de Grenoble a pu :

- diffuser de l'information sur l'accessibilité,
- impliquer de nouveaux acteurs dans une démarche de réflexion par rapport à l'usage, sans avoir directement recours à des demandes de dérogations.

### ***Les nouveaux modes de déplacement***

Les grandes tendances sont l'augmentation du déplacement de loisirs, par rapport à une croissance moindre pour le déplacement achat. Le temps devient une valeur en soi, et la grande demande d'optimisation du temps de déplacement tend à promouvoir la concentration des commerces, voire le développement de modes de déplacement alternatif.

***Les nouveaux besoins pour les villes en terme d'outils et de professionnels :  
des médiateurs urbains, pour faire évoluer les documents d'urbanisme***

Peu à peu les villes se dotent de nouveaux professionnels pour pouvoir répondre au plus près de ces évolutions de société :

- chef de projet PDU, qui s'occupe de la mise en place des actions en faveur des modes de déplacements alternatifs, notamment la mise en place et la gestion de services nouveaux (transport de proximité, services nouveaux en centre ville, location de vélos, service intercommunal des taxis...)
- manager des commerces dont l'objectif est de développer localement une expertise sur toutes les questions liées à l'évolution et à la dynamique du commerce et en faire profiter toutes les structures qui interviennent sur ce domaine (collectives, CCI, unions commerciales...).

Les profils nouveaux cherchent là aussi à gérer de l'interface, mais cette fois ci entre les thèmes croisés du commerce et du déplacement, en d'autres mots de la dynamique urbaine et de la mobilité.

***Mieux desservir les commerces  
par la complémentarité de mode de desserte***

La gestion du stationnement, l'intermodalité, le complément de transport en zone piétonne étendue, et aussi la gestion de la vente à distance sont autant de moyens qui améliorent et peuvent garantir l'accès aux activités commerciales, de même que leur approvisionnement.

***Des échanges à poursuivre  
Des questions nouvelles sur lesquelles échanger***

La participation de divers professionnels issues des villes, des collectivités, d'associations et du réseau de l'Équipement montre l'intérêt de plus en plus partagé pour l'application concrète de l'accessibilité. Mais il faudrait encore un peu plus faire des liens avec les professionnels.

Cette journée n'est qu'un début, et les questions plébiscitées sont notamment :

- l'accessibilité et le cadre bâti et la voirie,
- l'accessibilité et la voirie partagée entre modes de déplacement,
- l'accessibilité et les fonctions urbaines (aménagement urbain – infrastructure - zone d'activité périphérique ),
- l'accessibilité et les acteurs.

# Introduction

---

## Présentation de la journée

**Jean-Pierre DUMONTIER**  
Directeur adjoint au CERTU

## Le programme Ville Accessible à tous

**Maryvonne DEJEAMMES et Bernard FIOLE**  
Pilotes de « la ville accessible à tous »,  
CERTU

## La ville accessible à tous... une approche différente

**Maryvonne DEJEAMMES**  
Pilote de « la ville accessible à tous »,  
CERTU

## Les objectifs de la journée

**Bernard FIOLE**  
Pilote de « la ville accessible à tous »,  
CERTU

## Lancement de la journée par la Ville de Lyon

**Sylvie Guillaume**  
adjointe au Maire de Lyon  
Chargée du Handicap et de la Santé  
Elue communautaire  
**Laurent Martens**  
Animateur de la journée  
CETE Méditerranée

## 1. Présentation de la journée

**Jean-Pierre DUMONTIER**  
**Directeur adjoint du CERTU**

### **Qu'est le CERTU ?**

Le Certu est un service d'études du Ministère de l'Équipement, mais surtout un service central. Dans ce système de fonctionnement, il aide les DDE (Directions Départementales de l'Équipement) et DRE (Directions Régionales de l'Équipement) à mettre au point avec le réseau des CETE (Centre d'études Techniques de l'Équipement), des études méthodologiques. Mais les démarches peuvent aussi être menées en parallèle par les collectivités. A travers une enquête faite il y a quelques années, ce lien entre les sujets traités au Certu et les besoins des collectivités locales notamment en terme méthodologique avait déjà été mis en évidence. Nous retrouver aujourd'hui est donc naturel et nous avons tous intérêt à croiser nos approches.

*Le CERTU est un service technique à vocation nationale placé sous l'autorité du Ministère de l'Équipement.*

*Les CETE sont des organismes d'ingénierie publique du ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement à vocation interrégionale.*

### **Pourquoi organiser cette journée ?**

Ensuite, pour expliquer le choix du commerce comme thème de la journée, il découle d'un programme transversal sur l'accessibilité, croisé avec différents thèmes au cœur de nos préoccupations. En effet, la démarche du Certu a été d'élargir le concept d'accessibilité non pas à des problèmes ponctuels du handicap mais plutôt à l'ensemble des personnes vulnérables : il suffit de se promener avec une poussette ou accompagner une personne âgée pour se heurter aux mêmes problèmes, équivalents à ceux des personnes à mobilité réduite.

Un fois ce concept bien assimilé, nous avons décider de traiter les différents thèmes sur plusieurs séminaires, à raison de 2 ou 3 par an : « **Accessibilité et commerces** » en est le premier volet ; on peut déjà imaginer à la suite « **Accessibilité et écoles** », « **Accessibilité et équipement public** »...

D'autre part l'année 2003 est l'année européenne du handicap, notre démarche personnelle dans un premier temps trouvait un écho dans l'actualité. L'organisation d'une telle journée devenait donc une priorité. Le programme Ville accessible au Certu est prioritaire, en tant qu'administration centrale et je vois qu'il trouve son écho dans votre participation.



## 2. Le programme Ville Accessible à tous

**Maryvonne Dejeammes**

Chargée de mission Accessibilité

**Bernard Fiole**

Chef de groupe du Certu

### **Qu'est-ce- que le programme « Ville accessible à tous » ?**

« Le Certu a réalisé en 2001 une enquête auprès de certaines collectivités locales avec l'aide des CETE. L'objectif d'enquête était de mieux connaître :

- leur positionnement et leur sensibilité sur le sujet,
- leur utilisation et leurs besoins pour promouvoir l'accessibilité urbaine,
- le rôle que pourrait jouer les services de l'Équipement dans cette affaire là.

Nous avons retenu deux grands messages essentiels :

- un besoin d'échanges sur les pratiques, les expériences qu'elles soient locales, nationales, européennes, internationales, mondiales,
- Une demande au réseau Equipement pour apporter des outils opérationnels d'aide à la décision pour faciliter les mises en œuvre des politiques des collectivités en matière d'accessibilité.

Nous y avons ajouté un objectif supplémentaire, celui de relever le défi de la transversalité, c'est à dire nous aussi en interne de nos services, comprendre les problèmes au delà de nos compétences et de nos spécialités techniques. »

Nous allons maintenant poursuivre effectivement sur la présentation du programme « *Ville Accessible à Tous* ». La ville est un ensemble de cadres bâtis d'équipements, d'infrastructures, de réseaux qui assurent la communication dans la Ville et permettent à toute la population d'avoir les activités qu'ils souhaitent : le travail, le repos, les loisirs. Par contre il faut aussi penser qu'il s'y développe des usages différents où doivent se tisser des liens sociaux et il faut effectivement que la ville permettent l'usage de ces structures et activités avec la pleine satisfaction des usagers et des citoyens. C'est un problème bien complexe et de plus en plus on se rend compte que les approches sectorielles telles qu'elles ont été pratiquées jusqu'à maintenant ne sont pas suffisamment pertinentes et les collectivités locales reconnaissent qu'il faut un approche globale dans les domaines variés que sont l'habitat, les équipements administratifs et de santé, les activités industrielles et commerciales, l'éducation, les loisirs, la culture, et effectivement les transports et déplacements sont un liens entre tous ces domaines d'activités. Cette approche s'intègre parfaitement dans les nécessités de penser au développement durable dont, depuis quelques années, les partenaires et décideurs se rendent compte de la nécessité. »

### 3. La ville accessible à tous... une approche différente

Maryvonne DEJEAMMES et Bernard FIOLE

Pilotes de « la ville accessible à tous »,  
CERTU

#### Accessibilité géographique

« La notion d'accès aux fonctions urbaines a évolué au cours des 50 dernières années. On a parlé au début de l'accessibilité géographique ou spatiale et c'est l'époque où on a développé des réseaux d'infrastructures de transports autant des routières que des infrastructures de transports collectifs et en fait cette accessibilité dite géographique représente la mobilité. »

*L'accessibilité géographique permet une circulation sans frontières des biens et des personnes.*

#### Accessibilité sociale

Ensuite on a parlé aussi d'accessibilité sociale pour penser à des solutions de désenclavement de quartiers de plus en plus dispersés mais aussi pour penser des inégalités entre individus sur le plan social.

*L'accessibilité sociale admet les contraintes financières, culturelles et intellectuelles de chaque usager.*

#### Accessibilité physique

Et puis je dirais depuis plus de 10 ans, puisque la loi de 1975 sur l'insertion des personnes handicapées a quand même plus 25 ans mais des développements plus importants sont intervenus quand même depuis les années 90 pour faire tomber les barrières architecturales, améliorer la conception des aménagements urbains et des systèmes de transport pour les personnes handicapées et plus largement maintenant les personnes à mobilité réduite. Alors on ne parle plus de handicap de la personne mais de situation de handicap à lever pour que tous les citoyens puissent s'intégrer à la société.. Je voudrais dire donc en fait dans tous les travaux qui sont menés en France et au niveau européen avec l'acception très large du mot mobilité et donc on ne regarde plus uniquement les personnes en fauteuil roulant et là je vais reprendre les termes de la décision du Parlement Européen qui prend la définition suivante pour les PMR : « *c'est l'ensemble des individus qui éprouvent des difficultés à se déplacer dans l'environnement telles que les personnes handicapées y compris les personnes qui ont des incapacités sensorielles et les personnes en fauteuil roulant, les personnes qui ont des incapacités des membres, les personnes de petite taille, les personnes avec des bagages lourds, les femmes enceintes, les personnes âgées, les personnes avec des chariots de provisions et les personnes accompagnées d'enfants y compris les enfants en poussette.* » Donc vous voyez on est bien sur l'acception très large et on replace bien l'individu dans le contexte de son environnement

*L'accessibilité physique facilite l'usage des espaces publics, des bâtiments et des transports par les personnes à mobilité réduite, au sens large du terme.*

*« ...on parle de handicap de situation... »*

#### L'approche de « la Ville accessible à tous » par l'ergonomie

Les trois niveaux d'accessibilité qui apparaissent sont encore plus flagrants quand on approche la ville sous l'angle de l'ergonomie urbaine ou l'approche de la ville par l'ergonomie. C'est un travail qui a débuté avec des universitaires : le professeur Beaucire et le Docteur Ignazi de l'Université de Cergy Pontoise qui proposent de traiter l'accessibilité de la ville sous ses acceptions physiques, géographiques et sociales par l'approche de l'ergonomie.

Pour atteindre les ressources de la ville il faut que l'individu développe une charge de travail qui corresponde à l'effort qu'il accomplit, consommant de l'énergie, ou du temps ou de l'argent. Ces aspects sont appelés la tâche à accomplir dans le langage des ergonomes. La ville devrait alors configurer ses aménagements de façon à minimiser les efforts pour utiliser les différentes fonctions urbaines. L'accessibilité c'est finalement repérer, identifier les gênes qui augmentent les peines, augmentent la charge de travail.

*L'ergonomie :  
des études et des  
recherches sur  
l'organisation des  
postes de travail et  
l'aménagement de  
l'équipement en  
fonction des  
possibilités de  
l'homme.*

### **Pourquoi les PMR ont une place privilégiée en matière d'accessibilité ?**

Les PMR sont une partie de la population qui peuvent révéler les dysfonctionnements des aménagements urbains qui peuvent rejaillir sur tout le monde. C'est un public déjà fortement impliqué dans la recherche d'amélioration du cadre de vie et l'on peut utiliser tout le savoir faire pour développer des outils d'aide et de sensibilisation pour les aménageurs. Les recherches du Certu se tournent actuellement vers des grilles d'analyses pour décrypter un environnement choisi, un quartier, une ville, pour essayer de quantifier la qualité ergonomique et donc voir les dysfonctionnements ou les points qu'il faudra corriger. Bien sûr le souci est de ne pas rester au niveau d'un travail universitaire mais de développer un outil que des bureaux d'études ou des services techniques de villes seront capables de mettre en œuvre. »

### **Construire des outils opérationnels**

« Ces outils opérationnels s'appellent déjà entre nous *les outils de diagnostic et de planification pour une ville accessible*. Il s'agit de proposer aux collectivités locales une méthode ou des méthodes d'approche globale de l'accessibilité dans les 3 acceptions à l'échelle de la ville, à l'échelle d'un quartier, à l'échelle d'un bassin pour promouvoir une accessibilité globale.

L'outil visé est à portée méthodologique et non pas un guide technique de recettes toutes prêtes. Il faut en effet intégrer l'accessibilité le plus en amont possible des projets, en identifier les secteurs et aménagements à améliorer et donner des pistes d'action. Il faut pour cela savoir traduire la nécessité de l'accessibilité dès les premiers niveaux de planification urbaine ou de programmation urbaine, j'entends par là au niveau des SCOT (schéma de cohérence territoriaux), des PLU (plans locaux d'urbanisme) donc les POS, les zones d'aménagement, voire l'aménagement des espaces publics. »

Le Certu est aussi engagé cette année dans l'élaboration d'un *Document d'aide à la concertation sur l'accessibilité physique*, donc pour les PMR, et à destination des collectivités locales.

En effet, pour faciliter l'intégration automatique, dès les premières ébauches, des exigences de l'accessibilité pour tous dans les projets que ce soit des services de transport, soit de voirie, soit de cadre bâti (Etablissement recevant du public notamment), il est nécessaire d'établir une concertation avec les représentants de personnes handicapées. Les divers partenaires de projets urbains manquent d'expérience dans ce domaine voire ont pu faire de mauvaises expériences en la matière. Mais tous reconnaissent que la concertation comme indispensable.

Notre objectif est de faciliter la mise en place de la concertation, d'une coopération au niveau local en nous appuyant sur des études de cas qui seront

présentées de façon synthétique. Ce document viendra en complément de deux ouvrages qui existent déjà sur la concertation en aménagement et sur la concertation débat public pour les grands projets et en particulier pour les PDU. L'objectif est de réaliser ce document pour fin 2003 publication 2004.

## 4. Les objectifs de la journée

Maryvonne DEJEAMMES et Bernard FIOLE

Pilotes de « la ville accessible à tous »,  
CERTU

### Le choix du thème

« Nous en venons à la présentation des objectifs de la journée :

- initier le réseau d'échanges des collectivités locales,
- de traiter un thème particulier,

et de pérenniser le système .

Nous entendons cette journée comme un maillage, un entrecroisement des savoirs, des pratiques, des interrogations sans non plus avoir la prétention d'apporter des certitudes et des vérités. Nous souhaitons que cette journée soit un vrai moment et un vrai lieu de débat.

*Initier un réseau  
d'échanges entre  
professionnels*

Pour initier tout cela il a fallu trouver un thème particulier : « **les activités commerciales** » . Notre choix s'est porté sur ce thème pour son caractère pratiquement universel (Qui ne fait pas de courses ?) et parce qu'il recouvre au moins deux acceptions : l'accessibilité physique et l'accessibilité géographique.

Voilà pour lancer cette journée, et je passe la parole à Mme Sylvie Guillaume – Ajointe au Maire de Lyon chargé du Handicap et de la Santé de nous dire quelques mots de la part de la Ville de Lyon. »

## 5. Lancement de la journée

**Sylvie Guillaume**  
adjointe au Maire de Lyon  
Chargée du Handicap et de la Santé  
Elue communautaire  
**Laurent Martens**  
Animateur de la journée  
CETE Méditerranée

« Merci de m'accueillir. Je me suis rendue compte dans votre présentation que j'allais m'exprimer à trois titres puisque je suis adjointe au Maire de Lyon, Chargée du Handicap et de la Santé, je suis élue communautaire et je suis également une PMR puisque j'attends un bébé. J'ai donc pris une casquette supplémentaire de façon provisoire. Ce type d'élément, ça donne bien une idée plus large et donne du poids à la réflexion.

*Sylvie Guillaume*  
*PMR temporaire*  
*(« puisque j'attends un bébé »).*

Vous avez signalé que Lyon était dans une semaine un peu particulière puisque dans le cadre de l'année européenne des personnes handicapées, Lyon avait déposé un projet parmi 700 autres collectivités locales et autres associations et elle a eu le plaisir d'être retenue, labellisée et financée par le gouvernement français pour lancer ce que nous avons appelé « Vivre ensemble à Lyon ». C'est une semaine qu'on a souhaitée sous un triple angle thématique : celui de la culture, du sport et de l'éducation, en élargissant le thème de l'accessibilité. On a souhaité mettre l'accent sur ces 3 dimensions et qui font l'objet de plusieurs manifestations, expositions, démonstrations tout au long de la semaine.

Nous étions hier soir à l' ASVEL pour une démonstration de basket handicapés et qui a été un moment important pour les spectateurs. J'imagine qu'ils n'ont pas souvent l'occasion de voir ce type de démonstration. Ce qu'on voulait dans le cadre de cette semaine « Vivre ensemble à Lyon » c'est bien sûr mettre l'accent sur les capacités artistiques, culturelles et sportives des personnes handicapées et la démonstration a été faite pour ceux qui étaient présents à un certain nombre de nos manifestations. C'était également l'occasion d'une dimension importante « sensibiliser le grand public » aux questions qui se posent et se poseront des PMR dans la ville. Pas seulement se tenir à un cercle d'initiés de gens qui ont intégré ces questionnements et ces difficultés, donc sensibiliser le grand public à ces questions et puis la démonstration effectivement que la citoyenneté passe par le vivre ensemble et les capacités d'échanges que peuvent avoir ensemble les personnes handicapées et les personnes valides. Je pense que vous serez amenés au cours de la journée à parler de la question du civisme et la citoyenneté. Cela me paraît assez central au sens où, tant que les mentalités, le regard sur les PMR n'auront pas été suffisamment aiguisés, et le civisme n'aura pas été suffisamment titillé, on aura beau faire des équipements les plus accessibles possible, cela ne changera pas le comportement des gens qui se garent sur les passages piétons, sur les trottoirs (ou même qui se garent sur les places handicapées mais ça c'est courant je n'en parle même pas), qui par leurs attitudes inciviques. Les meilleurs équipements possibles ne sont rien si le civisme ne suit pas, il reste encore beaucoup de travail à faire. Cette semaine et cette année européenne des handicapés ne doit pas en rester là, et il faut faire diffuser tous ces travaux de sensibilisation développés au cours de cette année.

En ce qui concerne la journée d'aujourd'hui, j'ai beaucoup apprécié l'initiative du Certu sur ce thème et plus spécifiquement sur l'accessibilité des activités commerciales, ce sujet fait partie des projets que nous avons à la Ville. Notamment parce que Lyon fait une grosse crise de jalousie à notre ville voisine « Grenoble ». François Suchod est de ce point de vue une référence dans la région et sans doute au-delà. Grenoble avec une sensibilisation et une action continue en matière d'accessibilité au cours de ces différentes années est pour nous un modèle dont je m'inspire fréquemment. Lyon progresse en matière d'accessibilité malgré un territoire très vaste dans une communauté urbaine dont les dimensions ne rendent les choses pas très simples. Mais nous avançons. Mais cela demande une vigilance assez importante d'où l'intérêt de sensibiliser les services de l'ensemble de la communauté urbaine, qui est le principal financeur en matière de voirie. Il faut que chacun acquiert ce réflexe d'accessibilité dans ses actes.

En réfléchissant à votre thématique d'aujourd'hui, je pensais à trois problèmes sur lesquels vous reviendrez sûrement ;

- la question de la lisibilité de l'action. C'est un problème général mais dans la question particulière de l'accessibilité et dans les domaines économiques et commerciaux, on peut avoir le sentiment que la tâche est volumineuse, vaste. On peut avoir une action pointue et déterminée cela reste sur un territoire limité. Pourtant il faut bien commencer quelque part, et mon questionnement se porte sur la lisibilité de l'action de façon générale et de façon particulière.
- le deuxième type de questionnement porte sur l'engagement financier dans la mise en œuvre de ces projets au-delà de l'aspect politique, philosophique et humain de la décision. Là aussi vos expertises et expériences sont importantes pour éviter certaines erreurs, et montrer comment on met autour de la table les partenaires nécessaires et utiles pour aboutir sur le fond et sur la forme. M. Suchod, que je vois sourire sait très bien que la forme et, en l'occurrence, le financement est important.
- Le troisième élément est un peu corrélatif aussi. Quelle est la limite entre l'action publique et la substitution à l'action privée dans ce domaine qui me pose aussi un certain nombre de questions.

Voilà ce que je voulais vous dire rapidement sur cette journée et plus généralement comment notre bonne ville de Lyon voit l'accessibilité. En vous souhaitant une bonne journée, et si je peux moi aussi vous aider par nos réflexions à mettre en route et à continuer ces journées de réseaux, je serais ravie d'y contribuer. Merci beaucoup en tous cas. »





# Rendre les lieux de commerces accessibles

---

## Problématique pour l'accessibilité des petits commerces

**François Suchod**  
Ville de Grenoble

## Des exemples de partis pris architecturaux

**Régis Herbin**  
Architecte

## Réglementation sur le cadre bâti et la voirie

**Michel Janody**  
CETE de Lyon

## Synergies avec les aménagements pour la livraison des marchandises

**Jean Thévenon**  
CERTU



# 1. Problématique pour l'accessibilité des petits commerces

François Suchod

Elu - Ville de Grenoble

« L'aménagement des Villes en fonction de la qualité d'usage notamment au titre de l'accessibilité nécessite en priorité une identification claire de la chaîne de déplacement des populations en situation de handicap. En s'en tenant au schéma classique habitat, transports publics, voiries, notre nouvelle équipe municipale élaborait certes dès 1995 une politique globale volontariste et cohérente mais la pratique allait nous la rendre à tout le moins partielle et non opératoire.

## *...concertation...*

Une concertation régulière avec les usagers handicapés, les services d'aménagement urbain de la ville et l'élu municipal délégué à l'accessibilité allait vite nous montrer que dans cette chaîne de déplacements nous oublions un aspect fondamental celui de l'accessibilité des commerces de proximité. La non-prise en compte de cet élément pourtant central dans la vie quotidienne des habitants trahissait le manque de rigueur dans l'analyse de beaucoup de politiques mais cette impasse indiquait aussi la difficulté d'appliquer des règlements nationaux obsolètes ou insuffisants concernant la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP) notamment ceux de 5<sup>ème</sup> catégorie. C'est à partir de ces différents constats que je me suis persuadé que la Ville devait d'une manière ou d'une autre agir directement sur ses lieux de proximité économique et sociale. A partir de là il y avait deux points à intégrer si nous voulions avancer concrètement.

## *...impliquer les commerçants en direct, moyennant finance...*

Le premier : souligner que tout nouveau projet de ce type devait impliquer les commerçants eux-même, le second marquait la nécessité de disposer d'un budget « investissement » suffisant pour promouvoir et aider les commerçants candidats. Or la Ville de Grenoble ne disposait à cette date ni de cadre réglementaire ni de budget spécifique pour ce faire. Et c'est ainsi que nous avons été amenés par opportunité à rejoindre les négociations de la convention FISAC (Fonds d'Intervention pour la Sauvegarde de l'Artisanat et du Commerce) et à prendre la décision d'inclure dans la dite convention, le critère prioritaire de l'accessibilité dans la ville à tous. Le Fonds d'Intervention pour la Sauvegarde de l'Artisanat et du Commerce signé en juin 97 pour une période de 3 ans constitue un partenariat entre l'Etat, la Ville de Grenoble. La Ville de Grenoble et l'association commerciale « Vitrines et Ateliers de Grenoble » dont la mission était de promouvoir les commerces de proximité dans une volonté de redynamisation urbaine et un contexte de quartier en difficulté. Au sein de ce partenariat, le financement du programme accessibilité de la ville est complexe à comparer aux autres chapitres car la source de leur compte est très cloisonnée. Il suffit de dire que nous disposions pour l'accessibilité de 140 KF (20 K€) bien modeste au regard des sommes globales engagées. Cette convention ne comportait à son origine aucune préoccupation liée aux critères de l'accessibilité et de la ville sinon à celle des automobiles. C'est donc par une extension sémantique et une volonté politique affirmée que nous avons introduit après coup cette dimension.

## *...un groupe de travail, et même un guide...*

Une fois cette priorité admise par l'ensemble des partenaires de la convention tout restait à faire. Nous avons alors créé un groupe de travail une instance de dialogue qui était chargée d'élaborer par un large consensus un programme d'action. Dans cet espace de concertation étaient représentés la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, les usagers handicapés et leurs associations, les services de la ville ainsi que notre expert urbaniste conseil. Il a été très tôt convenu d'agir en deux phases distinctes. La première consistait en une sorte de guide de l'accessibilité à l'usage des commerçants. Ce guide était proposé et illustrait de manière la plus simple possible toutes les façons de rendre un magasin accessible accompagné d'une notice juridique et technique appropriée ainsi que les contacts avec la ville qui mettait à disposition des commerçants la possibilité d'un diagnostic accessibilité de leurs

locaux. Cette information et cette pédagogie collective initiale nous ont parus indispensables. A partir de là, après beaucoup de débats avec les commerçants qui sont souvent allergiques aux procédures et aux dirigismes administratifs, nous proposons une convention spécifique aux deux chambres les liant à l'Etat et à la Ville de Grenoble qui stipulait que « à partir de candidature de commerçants pour des travaux d'accessibilité, le fonds FISAC abonderait financièrement à hauteur de 20% des dits-travaux ».

*...un vrai succès...*

Ce fut d'abord un vrai succès puisque après la diffusion massive du guide accessibilité à l'ensemble des commerçants grenoblois, les candidats affluèrent. Ainsi contrairement à une idée reçue les commerçants pouvaient se montrer ouverts à l'accessibilité ; malheureusement la convention prit beaucoup de retard à produire ses effets. Nous sortions le guide 18 mois après la signature, suivi d'une large concertation auprès des commerçants. Pour la réalisation de l'accessibilité, la procédure mise en place était la suivante : le commerçant candidat faisait sa demande à l'association « Vitrine et atelier » qui elle-même envoyait le dossier à la municipalité. Ce transit par l'Union Commerciale permettait la subvention en terme de légalité administrative. La Ville procédait alors à un premier diagnostic technique et donnait ou non selon les difficultés à résoudre son aval pour les travaux à charge du commerçant. La subvention étant acquittée sur remboursement de quittance. Ce n'est que la 3<sup>ème</sup> et dernière année de la convention que la Ville versa les subventions. Sur cette période le bilan général s'établit ainsi : les commerçants proposèrent environ 30 projets de mise en accessibilité et demandes de subvention. Sur ce total, 14 furent réalisés.

*...le bilan de la démarche : la force de l'incitation financière...*

Quelles conclusions peut-on tirer maintenant de ces résultats ? Il faut dire d'abord que cette convention au titre de l'accessibilité ayant eu un réel succès, même si les moyens financiers dont nous disposions étaient modestes, ce succès initial vient du fait que ce nouveau dispositif palliait à la fois un manque d'information et résolvait partiellement des dysfonctionnements réglementaires. Ainsi, les commerçants bien informés et aidés techniquement sont eux-mêmes candidats à l'accessibilité. L'obtention de la subvention permet un tant soit peu de détourner les commerçants de l'utilisation négative des dérogations réglementaires accordées par la CCDSA des DDE. En l'état actuel de la réglementation, l'intéressement financier accordé aux commerçants nous paraissait donc primordial. Il y a toutefois une limite réelle de cette avancée concrète de l'accessibilité : la moitié des dossiers présentés a été refusée après diagnostic de la Ville. La cause principale en revient au fait que la mise en accessibilité des locaux commerciaux se heurte inmanquablement à l'impossibilité réglementaire de réaliser partiellement l'accès sur le domaine public. Cette interdiction quasi absolue pèse lourd dans l'immobilisme et l'inefficacité actuelle de notre pays.

*...l'implication politique locale :*

*création d'un droit à l'accessibilité sur l'emprise publique....*

Aussi pour y remédier, la Ville de Grenoble vient de créer en février 2003 un droit spécifique d'accessibilité sur la voirie municipale qui stipule la possibilité très encadrée, examinée au cas par cas par une coordination des services administratifs de réaliser en partie l'accessibilité sur l'emprise publique. Tout cela démontre que l'accessibilité des commerces dans le domaine de l'existant touche une pluralité de facteurs qu'une convention de type FISAC ne saurait à elle seule prendre en charge. Nous avons vu qu'à ce dispositif d'information, de diagnostic et d'aide financière que constitue précisément notre convention il fallait parallèlement intervenir dans le domaine réglementaire concernant le domaine public sur la voirie comme nous venons de le faire à Grenoble. Mais plus encore, ce qui est encore absent de la loi et des préoccupations des aménageurs ce sont des réponses au dimensionnement des espaces à l'intérieur des locaux pour permettre une circulation suffisante aux fauteuils roulants. Il faudrait également de l'accueil de tous les publics notamment des personnes handicapées sensorielles, il s'agira de mettre tout autant à disposition du public un mobilier à l'usage de tous et de proposer en cas d'impossibilité technique ou spatiale, des mesures compensatoires d'accès.

Voilà Mesdames et Messieurs de quoi nourrir nos réflexions et contribuer à l'enrichissement de la rénovation de la loi Cadre de 1975 que l'Assemblée Nationale doit voter courant 2003. C'est à cette mobilisation, condition indispensable de réussite à laquelle je vous convie. Merci de votre attention. »

## 2. Des exemples de partis pris architecturaux

**Régis Herbin**

*Architecte - Urbaniste*

*Directeur du CRIDEV - Études*

« J'ai eu le plaisir de travailler avec la ville de Grenoble sur ce dossier. Au niveau des commerces, le problème général est celui de presque tous les centres-villes : les bâtiments sont existants dans la plupart des cas. On se heurte alors à la relation entre l'espace public et l'espace privé qui nous pose de gros problèmes au jour d'aujourd'hui.

### *...notion de convenance de l'espace...*

Je pense qu'il faut avant tout revenir sur la démarche même qui fait que l'accessibilité s'inscrit dans une démarche de développement de la qualité de l'espace. Aujourd'hui on développe le terme de convenance parce que le mot accessibilité est trop proche des handicapés. Les professionnels, quand on leur dit accessibilité, voient immédiatement handicapés et derrière handicapés, fauteuils roulants. Or la démarche est beaucoup plus globale que ça et l'enjeu est de développer la qualité de vie, la qualité d'usage pour l'ensemble des usagers. Il y a donc les handicaps moteurs comme l'a rappelé François Suchod, mais aussi les handicaps sensoriels auditifs, visuels et aussi les problèmes d'équilibre précaire, de fatigabilité, et en particulier les personnes âgées. C'est un marché important et en matière de commerce, et de tourisme. En 2010, 30 % de la population française aura plus de 60 ans. En intégrant les différents handicaps, selon les statistiques de l'INSEE, l'ensemble des personnes en difficulté représente près de 40 %. C'est indispensable de prendre en compte cette dimension dans l'aménagement. C'est donc bien une démarche de développement de la qualité d'usage qui motive les recherches de solutions architecturales.

Le commerce se distribue en 4 grandes catégories :

- les grandes surfaces où, a priori, aujourd'hui il n'y a plus beaucoup de problèmes. Il n'y a pas beaucoup de problèmes en matière d'accessibilité physique pour les fauteuils roulants car leur problème a été relativement réglé dans la mesure où de toute façon à la base les caddies ont réglé 95 % des problèmes. Le plain-pied est systématique dans les grands surfaces, les problèmes d'accès et de stationnement sur un même terrain privé ne pose pas non plus le problème de liaison lieu privé - espace public. Il n'y a pas trop de problèmes. Par contre les problèmes de handicaps intellectuels, sensoriels, de fatigabilité etc.. ne sont absolument pas pris en compte aujourd'hui. Un aveugle pour se diriger aujourd'hui a toujours besoin de prendre une tierce-personne pour faire ses courses. On a des petites améliorations, quelques petits morceaux en braille par ci, par là, mais encore avec des erreurs lourdes. On voit encore aujourd'hui par exemple dans un ascenseur « braille indiqué sur le bouton » ce qui fait que la personne aveugle a appuyé sur tous les boutons avant d'avoir trouvé. Ensuite elle ne sait jamais l'endroit où elle est arrivée parce qu'il n'y a pas de message sonore. Il reste donc encore beaucoup à faire sur tous les problèmes de guidage, de cheminement, de repérage, de prise en compte de la fatigabilité, etc.
- au niveau des centres-villes, c'est effectivement un secteur de commerce qui marque l'identité de la ville.
- il y a les commerces de proximité des quartiers périphériques qui sont moins dans l'esprit centre-ville mais qui sont importants aujourd'hui pour les personnes en difficulté qui peuvent retrouver des commerces sans faire de grands déplacements.

- et le commerce ambulante qui n'est pas aujourd'hui beaucoup pris en compte en matière d'accessibilité. Je ne connais par exemple pas beaucoup de stationnement spéciaux pour camion ambulante avec des aménagements de quai spécifiques pour que les personnes soient à niveau et des camions bien aménagés pour qu'on puisse se servir correctement. Donc là il y a encore tout à faire.

La convenance de l'espace, c'est un marché, c'est une réalité car elle répond à la question « on va gagner combien de clients ? ». Mais on ne peut pourtant pas répondre directement en nombre de clients supplémentaires. Sur une librairie qui a servi d'exemple à Grenoble, on s'est tout de même rendu compte qu'il y avait plus de clients après la mise en accessibilité. Ils se sont mis eux-mêmes à avoir une politique d'incitation en communiquant sur leur accessibilité pour que des personnes puissent venir. Ils ont même développé des solutions alternatives intéressantes en offrant la possibilité de consulter leur fonds documentaire à partir d'Internet pour les personnes handicapées, cette consultation se faisant sur place dans un lieu accessible.

C'est donc intéressant de voir qu'après avoir mis la main à l'engrenage de l'accessibilité, on se rend compte que ce qu'on développe pour des personnes en difficulté sert aussi beaucoup de personnes qui n'ont pas l'étiquette personnes handicapées ou en difficulté, mais qui trouvent dans ces aménagements une qualité d'usage nettement supérieure qu'elles finissent par privilégier. Les portes automatiques à l'entrée des magasins, c'est pas l'accessibilité pour personnes handicapées qui les a fait se mettre en place au prime abord, c'est d'abord un problème de confort pour tous. Des magasins qui veulent s'ouvrir largement à leur clientèle font tout pour faciliter l'accès et c'est dans cette démarche que s'inscrivent les partis pris qu'on doit prendre en matière d'architecture.

Donc on va certes faciliter l'accès à tous, pas simplement l'accès des personnes handicapées mais aussi les problèmes du personnel, des livreurs. Car en centre-ville, dans les petits commerces, tout le monde passe par la même porte. On n'a pas, comme dans les grandes surfaces, des accès livreurs et des accès clients. Mais si l'on gère l'accessibilité pour une personne en fauteuil roulant, on passera ensuite avec des caddies, des engins de livraisons très facilement, on pourra sortir et rentrer des étalages de façon beaucoup plus aisée sans avoir à mettre en œuvre tout une série de bricolages que l'on peut voir au quotidien dans les centres-villes.

### *...le neuf et l'ancien...*

Dans le contexte architectural et urbain, la notion du neuf et de l'ancien est crucial. Le neuf est soumis à la législation. Si elle est respectée en essayant de faire comprendre l'esprit des recommandations on aura déjà fait un grand pas. Malheureusement il faut quand même reconnaître qu'aujourd'hui les professionnels de l'aménagement, les concepteurs ne maîtrisent pas l'accessibilité. L'enseignement de l'accessibilité dans les écoles d'architecture n'est toujours pas en place. En tant qu'expert au Ministère je suis chargé de la mettre en place et on rencontre de grosses oppositions. Je pense qu'avant d'arriver à enseigner l'accessibilité, sans même parler de convenance de l'espace (c'est-à-dire comment un usager est pris en compte malgré toutes ses différences), il y a encore beaucoup d'obstacles à lever.

Mais cela ne veut pas dire aux gens de ne pas compter sur les professionnels. Puisqu'on engage des professionnels pour faire l'aménagement d'un magasin par exemple, c'est au maître d'ouvrage d'être vigilant. C'est un effort global qu'il faut faire et la profession des architectes fera aussi des efforts là dessus.

En ce qui concerne l'ancien, je voudrais revenir sur cette fameuse liaison privé-public dans les centres ville. Tous les commerces débouchent directement sur le trottoir donc sur la chaussée publique. Et souvent il existe un dénivelé important qui est la cause essentielle des difficultés d'accès dans les petits commerces. On tente aujourd'hui de compenser cela avec des normes réglementaires de pentes,

des paliers de repos qui n'aboutissent jamais vraiment à des réussites. Résoudre le problèmes des seuils serait un véritable révolution.

*...donner envie d'entrer...*

La problématique du commerce en ce qui concerne l'espace public touche à la fonction d'attrance « comment faire pour que le client ait envie d'entrer ? ». Ce n'est pas simplement une nécessité d'acheter. Les outils aujourd'hui tournent autour de l'accroche visuelle, que ce soit par des colorations, des images. Les autres dimensions architecturales sont très peu utilisées, je parle des dimensions olfactives, tactiles également. Il y a toute une réflexion à avoir là-dessus, c'est un parti pris clair qu'il faudrait développer aujourd'hui. Cela ne peut se faire qu'avec les services publics de la Ville bien que l'on assiste à des débordements sauvages aux moments des fêtes où les magasins sortent moquettes ou différents attrape-clients sur les trottoirs, même si c'est parfaitement interdit juridiquement. Ils peuvent d'ailleurs poser des problèmes de sécurité avec des moquettes non collées qui se décolent et qui piègent les personnes à l'équilibre précaire ou se déplaçant avec des cannes ou les aveugles.

Passée la question de l'accroche, il faut aussi que l'on sache où l'on est. Comment un commerce va se marquer sans que ce soit la course à la multiplication des signes. On met trop d'informations à l'extérieur et les personnes handicapées intellectuelles ou âgées ont du mal à repérer dans ce trop plein d'information sans harmonie. Aujourd'hui on traite encore beaucoup trop les commerces au cas par cas. C'est important que les villes puissent les intégrer dans des plans d'ensemble.

*...raisonner en global...*

Cette idée de gérer tout ça au niveau global plutôt qu'au cas pas cas, devrait notamment être appliquée à la question des abords. Par exemple, si on rehaussait en moyenne de 10 cm l'ensemble des trottoirs des villes, on résoudrait 80 % des problèmes de dénivelés des commerces. Donc là il y a des partis pris à prendre très en amont au lieu de faire des aménagements au coup par coup qui peuvent d'ailleurs handicaper des aménagements globaux futurs.

*...de l'esthétique de l'accessibilité...*

Aujourd'hui encore on oppose beaucoup trop l'accessibilité à l'esthétique. L'accessibilité c'est au contraire un critère esthétique important. Le problème c'est que effectivement quand on n'y a pas pensé au départ, reprendre des bâtiments anciens, quand on met des prothèses architecturales aux bâtiments, et là il peut y avoir de l'inesthétisme. On ne parle pas d'esthétique de l'accessibilité dans les grandes surfaces puisqu'elle est intégrée dans son ensemble.

*...penser à l'accueil ...*

Ensuite sur le plan architectural, on peut se poser la question de ce qu'il peut y avoir après la porte d'entrée. Comment la personne est accueillie ? Par exemple, aujourd'hui on peut expliquer aux commerçants comment accueillir une personne sourde. Les personnes sourdes apprennent souvent à lire sur les lèvres et si vous ne parlez pas en regardant la personne, elle ne peut absolument pas suivre la conversation. Il faut donc « regardez le client en face ». mais c'est une qualité d'accueil pourtant basique pour qu'il y ait un contact qui s'établisse, c'est du commerce tout court. La plupart des commerçants connaissent bien ça, mais on se rend compte que dans certains établissements, on accueille encore les gens en tournant le dos.

Bien sûr il y a aussi les dimensions physiques des banques d'accueil, la hauteur notamment, réserver un espace suffisant à l'entrée pour pouvoir évoluer ne serait-ce que quand vous avez quelqu'un derrière votre comptoir en train d'expliquer que d'autres arrivent, qu'il y ait au moins un peu de place pour rentrer. Dans certains petits commerces, on attend dehors que les uns sortent avant que les autres puissent rentrer. Faire des circulations de 1,40 m dans toutes les allées d'un petit commerce c'est

impossible aujourd'hui mais on peut créer des allées de 90 cm avec tous les x mètres des espaces de rotations. C'est une solution.

*...les espaces compensatoires...*

Si on ne peut pas respecter les normes, il faut réfléchir en termes d'espaces compensatoires. Si une personne ne peut franchir une pente, on peut mettre à l'extérieur un bouton d'appel pour signaler sa présence. Ce que l'on ne peut pas réaliser sur le plan architectural, avec une solution technique dimensionnelle adéquate, il existe toujours une compensation possible. Si une mezzanine dans un bâtiment existant n'est pas accessible, il faut trouver un moyen de compenser, exemple mettre au rez-de-chaussée une consultation par Internet qui est accessible. Toutes ces choses doivent être pensées dans leur globalité. C'est l'architecture sociale qui prend en compte la dimension d'accueil et la dimension humaine. Ce que l'on fait pour améliorer la qualité d'accès d'une personne handicapée doit obligatoirement être un acquis positif pour l'ensemble des usagers.



### 3. Réglementation sur le cadre bâti et la voirie

**Michel Janody**  
Chargé d'études  
CETE de Lyon

« Je suis au CETE de Lyon dans un département Villes et Territoires et mon domaine est plutôt la Construction mais ayant pas mal investi l'accessibilité, il est assez évident qu'il fallait sortir des cadres du mur donc je m'intéresse également à l'accessibilité urbaine et l'accessibilité de la voirie. Rapidement dit, je ne vais pas vous faire un discours sur les normes, et sur l'aspect réglementaire. Mais il y a deux choses intéressantes pour les questions qui peuvent venir. Vous avez d'une part les normes, les écrits des règles et d'autre part un dispositif de contrôle et je pense qu'il va être intéressant de poser des questions à la Ville de Grenoble.

#### *...normes et contrôle...*

Les normes, ce sont des textes qui parlent effectivement d'accessibilité des bâtiments, d'accessibilité de la voirie. Le dispositif de contrôle, c'est d'abord un acte administratif. Avant toute intervention sur un bâtiment, notamment dans le domaine des établissements recevant du public dont font partie les commerces, il y a un examen au niveau du permis de construire. Mais par exemple, lorsque Régis nous parle de la circulation dans les commerces, est-ce que les dossiers de plan vont jusqu'à délivrer la connaissance de l'organisation intérieure, pour demander l'avis des acteurs du contrôle ?

Il y a ensuite la visite d'ouverture où on ne parle pas non plus de l'architecture intérieure. Ces choix d'ordre architectural pèsent pourtant sur la finalité du projet, c'est à dire le commerce avec son organisation laisse difficilement de la place à une réflexion sur l'accessibilité.

#### *...les limites de la réglementation...*

Rapidement dit, le législateur est en marge. Pourtant la réglementation c'est la base de tout. Il faut donc la faire évoluer, elle devrait s'améliorer. On sent bien aujourd'hui que la réglementation est essentiellement basée sur la déficience motrice, et encore uniquement le fauteuil manuel, il n'est nulle part question de prendre en compte le fauteuil électrique. Donc on est très vite très restrictif dans l'approche. Tout ça doit évoluer, il faut comprendre que le dispositif réglementaire n'est pas quelque chose de fini mais à faire évoluer. De même qu'il n'est quasiment pas traité des malvoyants dans les établissements recevant du public. On demande seulement aux ascenseurs des commandes en braille, c'est tout ce qu'il y a.

#### *...la réglementation, un impact faible...*

En ce qui concerne les commerces, ils ont le statut d'établissements recevant du public. Ils rentrent dans les ERP, moyennant quoi la réglementation qui les concerne n'impose la prise en compte de l'accessibilité que lorsque des travaux sont prévus. C'est la logique de base actuelle. L'obligation de prise en compte de l'accessibilité ne concerne que la partie qui fait l'objet des travaux. Donc petit à petit vous remarquerez qu'on est en train de réduire très fortement la cible que l'on peut sensibiliser par les dispositifs réglementaires. Les villes ne peuvent donc pas simplement attendre que le réglementaire produise des effets pour améliorer la qualité de vie de leurs concitoyens. Il faut se doter de procédures locales d'incitation.

#### *...le problèmes de l'interface bâti – voirie...*

Le dernier propos général, évoqué tout à l'heure, prenons bien conscience qu'on a deux domaines : le cadre bâti c'est à dire les bâtiments et la voirie. Il se trouve que l'un a une réglementation et l'autre en a une autre. L'un a un propriétaire et l'autre a un autre propriétaire. Il y a comme un énorme fossé entre la façade du bâtiment et la voirie qui est à côté. Comment gérer cette frontière? Chacun ne peut

engager des travaux que sur sa propriété, et s'arrêter au droit du bâtiment. Le propriétaire de la voirie a le même raisonnement. Le problème de l'accessibilité reste entier. »

## Eléments de débat

**Michel Janody** Pour lancer le débat, j'ai une première question aux élus :

Est-ce que, au-delà de la convention, de ce partenariat que vous avez décrit tout à l'heure, et de cette dynamique que vous avez voulu créer, avez-vous vu des communes prendre des initiatives d'accessibilité sans être contraintes par la réglementation et/ou sans vouloir absolument profiter des apports de votre dispositif et notamment de l'aide de 20 % dont vous parliez tout à l'heure ? Y a-t-il un volontariat simple de commerçants qui ont envie de réaliser l'accessibilité de leur commerce ?»

**Régis Herbin** Comme je l'ai dit tout à l'heure, l'information étant diffusée comme un manuel, beaucoup de commerçants ont fait acte de candidature. Le problème c'est que la convention est quand même un appareil rigide obligeant à faire un certain nombre de démarches, passer par la Chambre de Commerce et d'autre part la Ville. Je crois que nous nous en sommes encore à une phase expérimentale. On doit renouveler la diffusion du guide. L'année qui vient, on pourra faire un nouveau bilan. La convention vient de prendre fin. Nous négocions avec le ministère un nouveau contrat, voire même un élargissement du contrat.

Il y a des commerçants qui cherchent à faire spontanément de l'accessibilité et certains, ne sachant pas faire, font même de l'aménagement sauvage en oubliant de demander l'autorisation. On se heurte souvent à la lutte privé/public. Les nouvelles décisions de la Ville de Grenoble permettent d'avancer et règlent quand même à mon avis plus de 80 % des cas. Les cas non traités sont les cas où les dénivelées sont trop contraignantes : on est à plus de 3 marches à l'accès du magasin, les trottoirs qui font 1 mètre ou 1,50 de large, on n'a pas de solution pour régler ce genre de choses.

**Michel Janody** Je voudrais revenir sur ce qu'a présenté M. Herbin. Je sais qu'il y a une étude qui a été conduite avec Christian Favre et les services techniques de la Ville, je souhaiterais en parler rapidement puisqu'il y a eu une parution dans la Lettre du Cadre Territorial qui montre bien les choses. Sous les commerces qui sont des petites surfaces, on a des locaux et ces locaux il faut les ventiler et ça explique pourquoi il y a un écart entre la voirie et l'entrée des commerces parce qu'il faut bien trouver le trou pour aller chercher l'air. Quand tu parles de rehausser de 10 cm l'espace urbain, est-ce que réellement on peut le faire ?

**Régis Herbin** Bon je fais un rappel quand même, car là il s'agit de centres anciens avec la présence de caves voûtées sous des commerces. Souvent la cave du dessous n'appartient pas au magasin du dessus donc on est très limité. Il y a 30 ans pour aménager les voies piétonnes dans la ville, on a systématiquement rehaussé le niveau. Le principe avait été utilisé de faire une chaussée par dessus l'existant. Beaucoup de problèmes ont été résolus de cette façon. En ce qui concerne les caves, des grilles horizontales avec des systèmes de cours anglaises au bord du bâtiment plus des caniveaux d'absorption des eaux pluviales raccordés sur les eaux pluviales ont été installées. Cela s'est fait assez facilement mais dans un cadre global d'aménagement. Dans le cadre de projets globaux, on trouve toujours une solution : piétonisation d'une ville, passage de tramway ... là on peut tout prendre en compte. Ce qui est grave c'est de ne pas se poser le problème. Mais si on y pense, c'est l'occasion de le

faire et c'est possible.

**Réaction de la salle** A ce propos, la question est quand même politique, à savoir que pour celui qui travaille dans l'urbanisme, une ville ne peut pas remonter tous les trottoirs, il faut être réaliste et la question de l'esthétisme qu'on nous renvoie tout le temps, elle n'est pas épuisée. Je pense que là encore, il y a des résistances, je dis que là dessus on doit avancer. La ville de Grenoble d'ailleurs a des exemples comme quoi on peut toucher le domaine public sans violer l'espace public et là dessus je dirais que même à Grenoble, on a des résistances à faire évoluer.

**Michel Janody** Je vais passer la parole à Jean Thévenon et essayer de faire une transition. Le sujet qu'on vient d'évoquer renvoie sur comment en permanence, quand on apporte une solution en terme d'accessibilité, il faut s'interroger sur les conséquences qu'elle peut avoir sur d'autres domaines et ça c'est fondamental sinon on fait de la contre performance. L'activité commerciale comporte elle-même des besoins et si on ne préserve pas ces besoins, là il y a quelque chose qui n'ira pas en final. Et par exemple, les livraisons...

## 4. Synergies avec les aménagements pour la livraison des marchandises

**Jean Thévenon**  
Chargé d'études  
CERTU

« Je vais donc parler de la synergie avec les aménagements pour les livraisons de marchandises. La première chose à dire est que les livraisons, la logistique urbaine, la circulation des marchandises urbaines dans la ville sont des problématiques nouvelles pour les collectivités locales puisqu'il a fallu attendre la loi sur l'air (qui a d'une part rendu obligatoire les plans de déplacements urbains pour les villes de plus de 100 000 habitants et qui d'autre part a rendu obligatoire la prise en compte des marchandises en ville dans ses PDU) pour voir véritablement cette préoccupation émerger. Par exemple, jusqu'à la loi SRU de fin décembre 2000, les aires de livraison n'avaient aucune existence légale. Mais il a fallu attendre la mise à jour d'instructions ministérielles sur la signalisation horizontale du 31 juillet 2002 pour que les aires de livraison aient une existence au niveau de la peinture car il n'y avait aucune norme, aucune réglementation sur la façon dont on indiquait que cet espace était une aire de livraison.

De plus, l'activité livraison a depuis toujours été considérée comme une activité strictement privée. Le service voyageurs est bien compris comme d'intérêt public, alors que le service du transport marchandises ne fait pas l'objet d'implication de la part des collectivités territoriales. Il n'y a pas par exemple d'autorité organisatrice du transport de marchandises comme il y a une autorité organisatrice des transports de personnes.

Sur un plan plus économique, l'activité livraison est une activité privée qui dans les centres-villes utilise l'espace public, sans que cet usage soit pris en compte. Pourtant il est bien pris en compte dans les centres-commerciaux où sont intégrés des espaces liés à l'accueil des livraisons.

### *Des exemples de prises en compte par des villes*

En France, seule la ville de Paris est en train de définir un plan local d'urbanisme prenant en compte la livraison. Ce seul document d'urbanisme oblige les constructions neuves de plus de 250 m<sup>2</sup> de surface œuvre nette à prévoir des espaces pour l'accueil des livraisons, des espaces privés internes aux bâtiments. Barcelone a une réglementation extrêmement fouillée sur le sujet en ce qui concerne les constructions neuves, les changements de destination mais aussi les activités existantes. Un autre exemple est la ville de New-York, capitale économique des Etats-Unis, patrie du libéralisme. Le règlement du POS de la ville de New-York régit de façon minutieuse l'activité de livraison, en allant jusqu'à préciser les végétaux à planter en bordure des zones de livraisons, les matériaux de sol etc...Ce pays a priori très libéral régit de façon pointilliste cette activité de livraison.

### *...le commerce en flux tendu...*

Le commerce traditionnel, au vu de quelques études sur le sujet, voit l'annulation totale de ses surfaces de stockage, pour privilégier les surfaces de vente. C'est-à-dire qu'aujourd'hui un commerçant préfère avoir zéro m<sup>2</sup> de surface de stockage et se faire livrer, 1 fois, 2 fois, 3 fois, 4 fois, 5 fois par jour. Certains magasins de chaussures en France se font livrer 7 fois dans la journée, soit par un camion qui se balade de magasin en magasin, soit par téléphone. La boutique X de la franchise Y téléphone à la boutique Z de la franchise Y pour lui demander si elle peut faire apporter la paire de chaussures par un coursier, avec un peu de chance sans que le client ne s'en rende compte.

*...des systèmes de compensation...*

L'absence d'espace de livraison demande donc de mettre en place des systèmes de compensation. Par exemple, sur les 8 000 opticiens-lunetiers de France, 7 500 ont un sas pour être livrés la nuit. C'est une forme de compensation qui est en train de se développer en France et ailleurs pour suivre la mutation des commerces.

*...notion d'espace logistique urbain...*

La troisième voie qui se développe en France, toujours pour trouver des lieux de compensation: créer des espaces pour regrouper les livraisons à destination d'un quartier. La notion d'espace logistique urbain, c'est le nom qu'on lui donne actuellement, est par exemple en cours d'étude à Lyon « plateau de la Croix Rousse ». L'enjeu est de trouver un lieu public pour rendre accessible les marchandises aux commerces de centre-ville. Car les villes sont faites certes pour les habitants, mais les villes ont été créées autour de la marchandise : c'est l'échange de marchandises qui a créé les villes du moins en Europe Occidentale. Cette capacité à faire cohabiter les habitants et les marchandises dans les centres-villes est un élément de la dynamique urbaine.

*...une expérience à Strasbourg...*

Je voudrais parler d'une expérimentation à Strasbourg dans le cadre du programme « marchandises en ville » par le biais des financements du PREDIT (programme d'innovation sur les transports intérieurs). C'est une expérience de livraisons de commerces faisant appel à un petit véhicule électrique. Il ressemble, au moins dans ses fonctionnalités, à un véhicule de transport de personnes en fauteuil, véhicule automobile à 4 roues, fait pour pouvoir circuler à destination du commerce du centre ville. On est dans un espace public qui a été bien pensé par la ville de Strasbourg pour faciliter l'accès aux commerces, que ce soit pour des personnes à mobilité réduite ou pour un livreur, chacun y circule sans difficulté. Cet exemple montre bien la synergie que chacun peut découvrir simplement en marchant. Et pourtant cette expérience n'avait pas été menée dans le but de développer l'accessibilité, mais bien dans le cadre d'une approche économique avec Chrono-Post. La tournée du centre-ville de Strasbourg avec des moyens classiques, c'est-à-dire un camion, se fait avec un véhicule qui circule dans tous les sens dans le centre-ville. Donc il pollue, il stationne en double file, crée de la nuisance...Alors qu'avec le développement de la livraison avec ce petit véhicule, non seulement on tient compte de l'accessibilité pour les PMR, mais on définit surtout un schéma logistique qui permet de faire 6 km à pied au lieu d'en faire 23 en voiture.

## Éléments de débat

### ***Les limites des aménagements, de la technique, du réglementaire face aux comportements abusifs***

***Alain Gondet*** Je me présente. Alain Gondet, Conseiller délégué à l'urbanisme et à l'accessibilité sur la ville de Saint Genis Laval est une commune de 20 000 habitants qui fait partie de la Courly. Cette ville permet de résumer un peu le problème dont on parle aujourd'hui. Nous avons constaté que nous avons un nombre important de Personnes à Mobilité Réduite du fait de la présence d'un centre de rééducation fonctionnelle et un foyer APF sur la commune. Nous avons constaté d'autre part qu'à Saint Genis Laval, malgré un centre-ville avec des petits commerces, les personnes handicapées et les PMR allaient très peu dans ces commerces et plutôt dans le centre commercial. Elles y trouvent en effet un parking qui leur est réservé, que l'accessibilité est au point. Alors que pour aller dans le centre ville, les transports en commun sont mal adaptés pour eux, et même si on peut prendre la voiture, il reste le problème de se garer puisque les places de parking sont bien souvent utilisées. On parlait de civisme tout à l'heure.

Ensuite il faut pouvoir circuler le long des trottoirs, déjà occupés par les étalages, les pancartes et autres... Et là il faut pouvoir rentrer dans le petit commerce. Et si on arrive à passer ce cap là il faut ensuite arriver à circuler dans le commerce et c'est le gros problème, en réalité la largeur n'y est pas parce que le commerçant étale le plus possible ce qu'il a à vendre. C'est pour cela que les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite utilisent beaucoup les grandes surfaces. Si on ne se méfie pas c'est ce qui va s'amplifier de plus en plus.

***Colette Olivero*** Pour faire suite à l'intervention de Monsieur, j'aimerais dire qu'il ne suffit pas de faire des aménagements, des entrées si au bout du compte on ne peut pas y accéder. En 1980, alors que j'étais conseillère municipale sur le 2<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon, un handicapé de la Croix Rousse m'avait demandé le jour de la Pentecôte d'aller faire son chemin habituel pour aller chercher ses provisions. Cet homme n'avait pas de pieds, il était né ainsi et avait justement un fauteuil électrique que les trottoirs ne permettaient pas de monter à cause du rebord. Et les trottoirs qui étaient conformes à son fauteuil électrique, étaient toute la semaine encombrés par des véhicules. Il lui arrivait de commencer au milieu d'une rue et d'être bloqué, sans pouvoir pivoter sur lui-même.

Je participe d'autre part au plan de développement urbain, pour lesquels on a obtenu une commission sécurité routière. Mais je suis très inquiète de tous ces produits qu'on additionne et qui ne rendent pas le service nécessaire. Dans le cadre de l'application, il faut développer la sanction pour faire respecter ces aménagements rendus inefficaces par des comportements abusifs. Par exemple, près des écoles y compris on renvoie les enfants sur les chaussées parce que les camions sont trop pressés pour stationner

correctement. J'ai demandé que l'on sanctionne les entreprises dont les chauffeurs-livreurs n'accepteraient pas de mettre correctement, alors qu'il existe des aires de desserte. Je trouve scandaleux et c'est peut-être du côté de ces règles qu'il faut que nous forcions.. Seulement il ne faut pas faire des effets d'annonce.

Merci de parler de réseau, je sais le travail qui est fait au Certu, à l'Inrets et ailleurs mais il faut maintenant que nous nous unissions avec les associations, les élus.... Et je crois que nous tous nous devons exiger des décideurs le résultat.

**Laurent Martens** Ces deux interventions mettent l'accent sur le constat des difficultés. Cette question s'adresse un peu à M. Suchod. Qu'est-ce que vous êtes arrivés à faire à Grenoble sur ce sujet ?

**François Suchod** Bien entendu il faut d'abord dire que Grenoble n'a pas réglé tous les problèmes. On peut d'abord dire et faire un constat que la politique globale est effectivement dans tout ça. En tout cas, les grandes villes peuvent avoir parfois une meilleure action que les petites villes. Par rapport à ce qui a été dit sur Saint Genis Laval, il faut prendre en compte toute la chaîne des déplacements.

Pour les problèmes de l'habitat, nous avons créé une commission d'aide à l'habitat avec un budget pour les transports. Nous avons une association pour les transports de l'agglomération qui est en pointe au niveau national et européen puisque non seulement le tramway de Grenoble a été le premier tramway français accessible, mais pour les bus nous avons étudié et établi une programmation pour qu'en 2007, 80 à 90 % du réseau bus soit accessible. Quand on sait que le réseau bus Grenoblois est un des plus vastes français, on voit bien la dimension des efforts faits.

Pour ce qui est des magasins, on est bien sûr d'accord que sur la taille du magasin rien n'est réglé. Sur le respect des places, là aussi y a beaucoup de choses à faire. A Grenoble là dessus on est extrêmement vigilant, mais je reconnais qu'on n'est pas au bout du compte. Nous n'avons toujours pas trouvé de solution pour le respect de l'espace public. Grenoble a été obligée d'installer du mobilier urbain partout pour préserver l'accès libre du passage des piétons.

**Intervention de la salle** Un complément s'il vous plait. Je suis intimement convaincu dans ce que je crois sentir dans vos propos, c'est que la technique ne résout pas tout. Il y a beaucoup de choses à faire au niveau comportemental et effectivement en terme d'accessibilité c'est une chose que j'ai bien appris à connaître. Le réglementaire est là en général pour aider à définir de la technique mais en aucun cas il faut demander à la technique de tout résoudre. Il y a beaucoup de choses qui sont du domaine du comportement des gens et vous avez parfaitement raison que dans l'espace urbain il y a beaucoup de choses qui sont du domaine de la Police locale ou nationale dans certains cas. C'est dommage de vouloir à tout prix apporter une solution technique. Je prends Chambéry par exemple, je ne sais pas s'il y a des élus de Chambéry, La ville est passée par une étape où ils ont gommé les trottoirs et voyant que les



voitures embêtaient les piétons, ils ont mis des barrières tout le long puis se sont aperçus que ces barrières venaient contrer l'activité commerciale et étaient enquinantes pour tout le monde. Je crois que ça illustre bien que quand on cherche à parer un comportement par une réponse technique, on va faire dans plus d'un cas une erreur.

**Christian Favre, ingénieur au service technique de Grenoble** Je crois qu'il faut être réaliste et ne pas faire de l'angélisme comme se plaît à le dire mon directeur des services techniques. Aujourd'hui même si une part infime de la population gêne tout le monde en se garant n'importe où, l'enjeu de l'aménagement urbain est d'avoir le moins possible de mobilier urbain et d'avoir un cheminement libre en permanence. Il faut un aménagement qui soit pensé avec un minimum de mobilier, et un minimum de surveillance. Chaque projet d'aménagement est un cas particulier parce que l'environnement urbain est complexe, on ne peut pas résoudre les questions d'aménagement par des recettes qu'on appliquera systématiquement.

**Régis Herbin** A la ville de Grenoble on a formé tout le personnel de la Police municipale par rapport à l'accessibilité. Cette formation présentait leur rôle pas simplement comme des censeurs qui font de la répression mais aussi comme des personnes qui peuvent aider à assister et être aussi ce qui nous manque beaucoup dans les villes d'aujourd'hui, c'est-à-dire des témoins des petites difficultés quotidiennes de ce que l'on n'a pas pour aménager l'espace public.

C'est un recueil de données de tous les petits problèmes quotidiens qu'il faudrait quand on fait un aménagement ne serait-ce que pour planter un poteau. Mais on ne va pas mettre en place une procédure comme quand on fait un bâtiment public

La police municipale et tout le personnel à l'entretien des quartiers peuvent aider à ce niveau là les populations et recueillir toutes ces données, à savoir gérer globalement dans leur ensemble.

## ***L'aide à l'accessibilité comme un élément d'animation urbaine en terme financier et juridique...***

***Alain Metton*** Je travaille au CNRS sur le commerce et ses aspects humains et sociaux.  
***Université de Paris XII***

Je crois que tout le monde pose le problème de l'espace public, vis-à-vis de l'espace privé, et des problèmes d'action publique et d'action privée. M. Janody nous a bien montré qu'il y avait des véritables frontières entre des deux espaces...

Mais est-ce que ces frontières sont aussi étanches puisque la ville est faite de commerces. En effet, l'animation urbaine, la convivialité, l'urbanité même, c'est avant tout de la commercialité. Les clients, les commerçants sont avant tout des citoyens.

Je voulais vous demander à propos de l'expérience de Grenoble qui est si bien réussie, c'est quelle est l'écoute auprès des commerçants ?

Cette question de volontariat a été posée pour les petits commerçants, c'est peut-être une gêne, mais pour les grandes enseignes qui sont maintenant de plus en plus dans le centre-ville et qui finalement fabriquent l'urbanité, quelle est leur sensibilité à ceci ?

A l'inverse pour le commerçant, qu'est ce que ça représente comme investissement ? Comme recette ? Car il est là pour faire du chiffre d'affaires. Est-ce qu'il y a un retour sur investissement ?

***François Suchod*** Sur ce point, Grenoble innove et il y a d'autres points à creuser. Je vous donne un exemple. A la ville de Dunkerque, les commerçants qui font de l'accessibilité paieront moins d'impôts. De toute manière, cela veut dire qu'aujourd'hui quelque soit le coût qu'on prend, quelle que soit la manière dont on fait la politique, il faut aussi bien intéresser les commerçants, n'ayons pas peur des mots. L'aide peut aller jusqu'à 20 % des travaux qui ont été réalisés. On doit progresser.

Il faut que l'Etat prenne ses responsabilités : il devrait créer un fond national d'aide. Là je veux dire qu'on parle des équipements de 5<sup>ème</sup> catégorie, mais tous les équipements de 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> catégories, les équipements culturels ne sont pas accessibles.

Les responsables politiques doivent convaincre, et si on aide les commerçants, je l'ai constaté moi-même, ils sont prêts à faire des efforts. Un dernier mot pour dire le problème en France. Il se trouve qu'en France la réglementation nationale a mis trop de temps à s'appliquer et cela a découragé et démotivé tout le monde. L'Etat et les collectivités publiques doivent reprendre l'initiative et je pense que le Certu a un vrai rôle à jouer dans cette démarche.

***Régis Herbin*** Je voudrai compléter aussi dans le sens où il y a les aides administratives que les politiques peuvent apporter mais il y a un travail fondamental, un

travail de fond avec les concepteurs, car il y a des conceptions qui ne coûtent pas grand chose.

C'est vrai que quand il y a un gros dénivelé, l'aménagement va coûter cher. Mais pour le reste, c'est souvent une question de bon sens. En particulier tous les aménagements supplémentaires (en matière sensorielle, prise en compte de la fatigabilité) sont presque toujours gratuits. Il suffit de s'y prendre à l'avance.

Trop souvent aujourd'hui, les municipalités voient le dossier de demande de réalisation quand c'est déjà construit à 50 %, ce qui pose un réel problème puisque la conception a déjà été faite et les erreurs avec. Donc c'est très difficile d'intervenir. Le vrai problème en matière de commerce, c'est surtout les commerces de 5<sup>ème</sup> catégorie, les petits commerces, l'administration est souvent placée devant le fait accompli et ne peut pas faire ce travail en amont.

Je compte beaucoup sur la formation en amont, sur les plaquettes d'information et de sensibilisation qui permettent aux commerçants de comprendre les enjeux de l'accessibilité avant de faire les travaux, car ils constatent trop souvent en cours ou après les travaux la véritable dimension du problème.

Si on montre toutes les dimensions qui suivent l'accessibilité, les commerçants ne peuvent pas être raisonnablement contre quand on leur parle d'améliorer l'accueil de leur clientèle, d'ouverture de leur magasin, ils sont tous forcément ouverts à ça.

C'est comme les professionnels de l'architecture, si on leur parle d'accessibilité, ils se ferment car ça a toujours été présenté comme une contrainte alors que concrètement quand on fait des démarches et de la formation auprès des architectes, je ne leur parle plus d'accessibilité mais de développement de la qualité de leur travail, comment ils peuvent être créatifs et développer la qualité de leur architecture, ils sont tous d'accord.

Alors arrêtons de présenter l'accessibilité comme une contrainte, et montrons les éléments positifs, voire ce retour sur investissement.

## **Le droit à l'accessibilité**

**Bruno Le Baillif** Je voudrais demander à M. Suchod quelques précisions sur le droit d'accessibilité qui existe à Grenoble sur le champ de l'application et des procédures qui ont été mises en place. Dans quelles conditions autorisez-vous de droit d'accessibilité sur le domaine public ?  
*Direction des handicapés  
Ville de Marseille.*

Car effectivement, les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie représentent 60 % des 500 dossiers que la Commission de Marseille a étudiés et c'est un problème assez récurrent. Pour l'instant le service Voirie de la Communauté urbaine de Marseille a quelques réticences à accorder ces autorisations.

Je vous remercie.

**Christian Favre** Ce droit d'accessibilité est une possibilité qui est laissée non seulement aux commerçants mais à tout bâtiment et au rez-de-chaussée en général d'empiéter sur l'espace public.

Auparavant, l'autorisation était donnée, en fonction d'un tas de critères dont la largeur du trottoir, dans le cadre du règlement de voirie de la Ville de Grenoble, à une saillie sur l'espace public.

En fait le droit d'accessibilité consiste à autoriser une saillie supplémentaire qui permet de rattraper 4 cm du côté public mais souvent c'est suffisant pour assurer l'accessibilité au commerce. Au delà de l'accessibilité, on autorise aussi mais sous réserve qu'il y ait une dérogation acceptée par la commission d'accessibilité. Cette notion de dérogation autorisée par la ville par rapport aux pentes impose une demande préalable puisque là on déroge au règlement d'accessibilité.

Cette démarche a été entreprise en 2001 et les premières esquisses qui ont été jetées sur la table ont été beaucoup discutées par rapport à l'entretien, par rapport à la mise en œuvre de cette règle, à la facilité ou non d'autoriser une saillie. La largeur de la saillie a fait l'objet de discussions importantes qui ont permis d'aboutir à un consensus sachant qu'on a laissé une porte ouverte aux cas exceptionnels (zones piétonnes, configuration particulière du trottoir...) qui autorise des rampes au-delà de ce qu'on autorise en règle générale.

Je pense qu'on couvre un champ très large qui devrait permettre d'aller plus loin que ce qu'on faisait jusqu'à présent dans le domaine de la mise en œuvre de l'accessibilité.

**Michel Janody** Est-ce que cela pose de gros problème de responsabilité de la municipalité ?  
Est-ce qu'ils sont différents des responsabilités que vous encourez quand vous octroyez des droits de voirie pour des terrasses de café (tables et chaises) ?

Est-ce que réellement il y a un problème de responsabilité difficile à résoudre pour laisser par exemple le plan incliné venir sur l'espace urbain ?

**Christian Favre** Et bien que je crois que les élus ont voulu limiter au maximum la prise de risques et François Suchod pourrait bien en parler puisque c'est bien de leur responsabilité, mais c'est un paramètre de la discussion qui a été posé et débattu.

**Michel Janody** Est-ce qu'il est différent de la responsabilité que prend la municipalité qui octroie des droits de voirie ?

**Christian Favre** Je ne suis pas dans un service juridique, donc j'aurai du mal à en parler. En tant que responsable de l'accessibilité, j'aurai tendance à autoriser le maximum mais c'est vrai que ça a été regardé sous tous ces aspects-là, y compris le risque potentiel, c'est un risque calculé.

**Régis Herbin** Si vous permettez, je dirai quand même que la faisabilité de ce droit de voirie a mis deux ans pour se faire. C'est dire le contexte difficile de tout cela. Pour répondre à un niveau politique je dirais à M. Janody qu'à mon avis ce n'est pas plus qu'un avarie.

La meilleure preuve c'est « puisque nous sommes entre nous » que jusqu'au dernier moment il y a eu des blocages par certains éléments de l'administration. On n'a été obligé de recommander un avis officiel du service juridique.

Le seuil juridique a été on ne peut plus clair et le maire a tout droit d'intervenir sur l'espace public et quand M. Favre parle de dérogation, il faut savoir que le maire a le dernier mot même par rapport à la DDE donc je dis bien, en principe, ce qui compte avant tout c'est la volonté politique.

**Nicole Fougeron** Qui a la compétence de la voirie à Grenoble ?  
*Conseillère municipale à  
Nantes, Déléguée auprès  
des personnes  
handicapées.*

**Christian Favre** C'est la Ville. Il y a de multiples intervenants administratifs, pas seulement la voirie.

Et au delà des droits de voiries, l'urbanisme réglementaire, le nettoyage, la circulation, la prospective, doivent être pris en compte. Quand on sait aussi que certains services ont plus de poids que d'autres même quasiment des pouvoirs féodaux, on peut imaginer la difficulté.

A l'identique de la Ville de Lyon, à Grenoble vous avez des trottoirs très

étroits et même si un accord qui peut se faire avec la zone du domaine public il y a un problème pour rendre accessible par une rampe puisque les trottoirs dans les vieux centres villes sont très étroits.

On offre cette possibilité de surlageur supplémentaire qui n'est pas énorme je vous le rappelle mais on dit avant tout que l'accessibilité doit être résolue dans le domaine privé. On donne une possibilité mais l'effort doit être entrepris à l'intérieur du magasin et si le commerçant argumente que ce n'est pas possible, à ce moment on étudie une excroissance sur le domaine public.

**François Suchod** Un détail supplémentaire, dans ce droit, on conserve le fameux 1,60 m entre la fin de l'aménagement du seuil et le trottoir. J'ai moi-même milité pour qu'on tienne compte non seulement de l'impossibilité technique mais de l'impossibilité spatiale et j'ai demandé que quand le commerce ne peut pas faire l'accessibilité technique, qu'on prenne aussi en compte l'exiguïté du magasin et ceci a été l'objet de bagarres très rudes.

### **Le plan incliné**

**Marie-Noëlle Mille** Ce matin, j'ai l'impression qu'on a laissé entendre, mais peut être pas assez précisé, que l'aménagement idéal serait le plan incliné notamment pour les chariots, pour les livraisons, les poussettes. Il y a quand même des handicaps qui ne peuvent pas se satisfaire de la pente, voire au contraire il ne faut pas de pente. Certaines montées et descentes sont très défavorables à d'autres personnes. Il faut faire attention à ce que nos trottoirs gardent une certaine horizontalité.

**Régis Herbin** C'est clair que le plan incliné n'est pas la panacée. Il y a des limites dans la pente, et toutes les personnes à l'équilibre précaire ne peuvent pas supporter ce type de pente. Pour certaines personnes quand on ne peut pas faire de pente, il vaut mieux un bon escalier accompagné de mains-courantes qui pourra aussi desservir toute une autre catégorie de personnes c'est pour ça qu'il ne faut pas limiter aux problèmes du fauteuil.

Pour moi l'idéal serait, même si ça reste utopique, de dire on va rehausser les chaussées. Et pourtant tous les 15 – 20 ans en moyenne les chaussées et trottoirs sont refaits. Je pense qu'il faut revoir l'aménagement et cette conception avec les trottoirs et chaussées tels qu'ils sont conçus dans les centre-villes anciens avec des trottoirs relativement petits .

Par rapport à ce qu'a dit Jean Thévenon sur les circulations de marchandises, cela me rappelle un de mes rêves quand il a dit qu'on pourrait transformer les centre-villes en grandes plates-formes accessibles où l'on circulerait librement comme dans les grands magasins avec des caddies. Chaque magasin serait comme un rayon d'un supermarché . L'idée que j'avais essayé de développer qui était largement utopique mais vu ce que j'ai entendu tout à l'heure je me suis dit qu'on s'en approchait un peu quand même, c'était l'idée qu'il y ait un point central dans la ville dans laquelle les gens, en particulier les gens qui sont en difficulté, pourraient venir et trouver des personnes pour les accompagner, trouver des caddies à disposition pour

circuler dans la ville et puis qu'il y ait une livraison à domicile. La difficulté pour un handicapé dans un centre-ville c'est d'aller d'un magasin à l'autre avec ses marchandises. Donc si des points centraux comme ça existaient et si les magasins étaient équipés aussi bien pour amener les marchandises à ce pôle central puis à domicile on pourrait voir une autre disposition qui serait beaucoup plus large que l'accessibilité d'ailleurs.

### **Conclusion de la session**

**Laurent Martens** Pour conclure cette matinée, on va redonner la parole à M. Suchod qui aura l'honneur de conclure et de dire quelques mots.

**François Suchod** Je dirais simplement que l'accessibilité du centre-ville, ce n'est pas si compliqué que ça. Tout le monde doit s'y mettre.

Je voudrais donner un exemple. J'ai été faire du tourisme l'été dernier à Dublin. Dublin a rénové le centre-ville. Je peux vous dire que 90 % des magasins sont accessibles. Sur le plan de rénovation urbaine, l'accessibilité doit être prise en compte largement en amont par exemple dans les PLU, les nouveaux plans locaux d'urbanisme, vous avez tous à appuyer cette démarche. La règle en amont est d'aider les commerçants eux-mêmes à participer à cette démarche.

Pour ce qui est du Certu, votre pratique est très bien, mais ce n'est pas suffisant. Le Certu, à mon sens, devrait faire des propositions concrètes au ministère de l'Équipement, à M. Gilles de Robien. D'abord ce que je veux montrer c'est qu'il y a deux ou trois points essentiels comme les dérogations, le problème du seuil, qui font que les centre-villes restent inaccessibles. Je tiens à vous dire qu'en tant qu'élu, l'accessibilité doit être un message politique, mais que chacun doit aussi le prendre en compte dans ce sens.

Merci à tous et merci à Régis Herbin de m'avoir aidé à parler.





## **Comment se déplace-t-on vers les commerces ?**

---

### **Quels modes de déplacements pour les achats ?**

**Marie-Noëlle Mille**  
CERTU

### **Transports en commun et commerces de proximité**

**Alain Bouyou**  
Rennes Métropole

### **Services et infrastructures pour faciliter le déplacement des piétons**

**Erwan Ranson**  
Amiens Métropole

### **Répercussion sur la vente à distance**

**Jean Thévenon**  
CERTU



## 1. Quels modes de déplacements pour les achats ?

### *Modification de programme.*

*M. Bellanger qui devait intervenir sur la prospective et l'évolution des pratiques de commerce a été retenu à cause d'un retard d'avion. Son intervention a été remplacée par celle de Marie-Noëlle Mille, du Certu.*

**Marie-Noëlle Mille**  
Chargée d'études  
CERTU

Je travaille au Certu après avoir travaillé à l'agence d'urbanisme de la communauté urbaine. Après une partie terrain très importante, je prends un peu de recul par rapport à mon premier domaine d'activité.

### *...Interface urbanisme et déplacement...*

Je travaille sur les questions du commerce, et plus particulièrement sur la question de la planification, notamment dans le cadre d'un programme qui a été lancé au Certu depuis deux ou trois ans qui s'appelle **Interface Urbanisme Déplacement**. Ce chantier essaie de dresser une analyse sur les interactions entre les différentes fonctions urbaines. A l'intérieur de ce programme de travail, j'ai en charge l'étude des impacts des mesures des PDU (Plan de déplacements Urbains) sur le commerce et les activités économiques. Pour alimenter ce travail, nous avons lancé plusieurs travaux dont l'exploitation de quelques enquêtes ménages pour voir comment les transports communs pouvaient agir sur le commerce et sur les déplacements qui sont liés au commerce.

### *...les résultats des enquêtes ménages...*

Donc je vais vous tracer les premiers résultats obtenus de quelques enquêtes ménages sur les villes concernées. Cependant, il y en a assez peu permettant l'analyse : il faut en effet que, d'une part, les enquêtes ménages existent, et qu'il y en ait plusieurs et que, d'autre part, elles soient comparables dans le temps, ce qui n'est pas toujours le cas.

### *...le déplacement pour motif achat...*

Prenons dans un premier temps les déplacements que les gens font dans la journée pour le motif achat, ce qui exclut le motif lèche-vitrines, loisir plaisir pour les villes enquêtées : Lyon, Grenoble, Rouen, Bordeaux. Ce type de déplacement représente à peu près 10 % . Depuis ces enquêtes, la mobilité a crû pour tous les déplacements, quelque soit le motif, mais finalement moins rapidement pour ce motif que pour les autres motifs. C'est en effet essentiellement le loisir, le plaisir, qui ont eu le plus de développement comparé au travail et au commerce. Les déplacements achats restent stables dans le temps, même si la mobilité croît légèrement. On se rend finalement compte que les gens essaient d'optimiser les déplacements pour les achats. Ce type de déplacements est devenu, pour un certain nombre d'entre eux, une corvée dans une société qui cherche du temps libre pour les loisirs, le plaisir. Donc on concentre, on diminue, on rationalise. Cette demande se traduit assez vite par une demande de concentration des lieux de commerces.

Il est important de rappeler que les enquêtes ménages/déplacements pilotées par le Certu ne concernent que les déplacements du lundi au vendredi. On voit tout de suite le problème pour les déplacements du samedi qui sont les plus importants en terme de déplacement pour motif d'achat pour le commerce. On se déplace davantage maintenant, notamment avec l'effet 35 heures, en semaine. Les enquêtes ménages qui auront lieu dans les prochaines années auront peut-être des modifications, voire un basculement du jour le plus dense en déplacement pour motifs d'achat le vendredi plutôt que le samedi actuellement. Mais il est vrai que le samedi devrait être intégré aux enquêtes ménages pour pouvoir entrer plus dans les détails sur ce point.

*...Comment fait-on ces déplacements ?...*

Le conflit entre les gens du déplacement et les gens du commerce tournent autour de la voiture qui aboutit à poser la question du stationnement. C'est le principal problème évoqué par les commerçants dont il faut déceler la part de vérité, et la part de revendication corporatiste. C'est pourtant un fait que la voiture est prédominante dans les enquêtes que je viens de vous citer. Elle ne l'était pas dans la décennie des années 80 sur Lyon et Grenoble, mais aujourd'hui elle est en première place comme mode de déplacements. Sur Lyon et Grenoble elle atteint 50 %. Sur Bordeaux qui est une ville que vous connaissez bien pour l'usage de la voiture, elle a été à 68 % dans les années 90.

Pour cette part de marché, avant tout regardons dans le détail le déplacement des gens du centre-ville et surtout ceux qui vont dans le centre-ville, il y a un usage moitié moindre de la voiture. En terme de chiffre, cela nous donne pour Lyon, 25% en 1985 et 21% en 1995. Comparons ces chiffres à l'enquête « Comportement d'achat » qui a été faite par la Chambre de Commerce de Lyon qui date de 1 an ou 2 ans maintenant. On y demandait aux gens quels étaient leurs modes de locomotion pour leur motif achat, en prenant en considération des gens de la communauté urbaine, mais aussi des gens qui viennent d'un peu plus loin ; le taux d'utilisation de la voiture est d'à peu près 70 % ; il reste stable depuis les enquêtes « Comportement d'achat » précédentes. On peut donc remarquer un comportement des consommateurs qui s'assagit par rapport à l'usage de la voiture. C'est quelque chose qui peut être noté, et qui peut permettre de rendre le sujet du stationnement moins polémique entre les professionnels du commerce et ceux de l'économie des transports.

La marche était auparavant le mode de déplacement prisé pour les achats ; il arrivait en tête. La marche garde une place importante puisqu'elle arrive en deuxième position, avec des pourcentages différents selon les villes. Sur Bordeaux, nous ne sommes qu'à 25 %, qui reste plutôt favorable à la voiture. Mais on atteint 42 % sur Lyon.

*Qu'en est-il pour les transports en commun ?*

Le transport en commun est le parent pauvre des déplacements pour le motif achat. Nous tournons aussi bien à Lyon qu'à Grenoble à 11 % et nous chutons même à 6 % sur Strasbourg qui a quand même équipée d'un transport en commun en site propre très développé. En ce qui concerne Strasbourg, le déplacement en deux roues apporte un élément de réconfort à ceux qui ne sont pas très favorables à la voiture.

Le déplacement vers le centre amène-t-il un usage plus important des TC ? Oui, certainement à Lyon où il double entre 1985 et 1995 avec 22 % comme sur Grenoble et sur des points spécifiques comme sur le centre commercial de La Part Dieu à Lyon où le chiffre monte à 30 %. Donc bravo à ce centre commercial qui est équipé d'un transport en commun en accès direct.

Une enquête a été faite auprès de quelques villes moyennes avec un équipement transport assez faible : Angoulême, Compiègne, La Roche sur Yon, Montluçon et Laval, la voiture dépasse les 75 % voire tourne plutôt autour de 80 %. La marche fluctue de 8 à 15 %, loin de ce que nous avons pu observer dans les grandes agglomérations. Mais dans ces exploitations des enquêtes ménages, on regarde les déplacements d'une manière générale sans approfondir le motif, sans sortir les déplacements pour le motif achat par exemple. Mais nous avons la possibilité à travers nos enquêtes ménages de regarder quand même le type de surface de vente vers lesquels se déplacent les consommateurs.

Mais il faut nuancer ces chiffres par d'autres paramètres comme celui des prix pratiqués dans la surface de vente. Les prix étaient très différents entre l'hyper et le super marché jusqu'à ce jour ; c'est beaucoup moins le cas actuellement. Mais il y a aussi des comportements qui vont changer. Le déplacement achat est en effet devenu une corvée ; la proximité d'une surface de vente devient finalement un argument autant sinon plus, que les prix qu'elle pratique. L'année dernière, les super ont

mieux vendu, les hyper font toujours beaucoup de chiffres d'affaires, mais progressent moins qu'auparavant.

*Comment se déplace t-on vers les petites surfaces de vente et vers les grandes ?*

La marche est bien évidemment majoritaire sur la proximité. Sur Lyon 53 %, sur Bordeaux 37 %. Pour les hyper marchés, malgré tout, il ne faut pas croire qu'on y va uniquement en voiture, puisqu'on arrive à avoir des taux de 12 % sur Lyon, 19 % sur Rouen qui se font à pied et donc à ne pas négliger. Les grandes enseignes ne négligent pas les modes de déplacement alternatifs à la voiture, même si elles savent que la voiture reste encore pour longtemps le mode à privilégier.

La voiture reste globalement le mode de déplacement le plus utilisé pour les achats de proximité ; soit 40 % sur la plupart des agglomérations étudiées avec un maximum de 50 % pour Bordeaux. Ce pourcentage augmente sensiblement pour les commerces éloignés : on frôle les 75 % sur Grenoble et 80 % sur Bordeaux.

Pour les TC, pour les déplacements vers les hyper, les super, les destinations de proximité, on a à peu près le même pourcentage d'usage des transports en commun c'est à dire autour de 10 %.

Donc voici un rapide récapitulatif sur les pratiques des modes de déplacements par rapport à ces différents types de surfaces de vente. En ce qui concerne l'origine du déplacement, c'est quand même le domicile qui reste prédominant de 50 à 60 %, mais c'est une part qui diminue dans le temps. La tendance est la même pour la destination après l'achat : on retourne chez soi. La boucle domicile – achat – domicile représente actuellement 50 % à 55 % dans les enquêtes que nous avons faites par rapport aux boucles incluant le motif achat.

Mais de plus en plus on trouve un autre motif de déplacement dans ces boucles. La tendance est à enchaîner les motifs, pour rationaliser les déplacements pour être plus performant. La tendance générale est bien de gommer la pénibilité de l'achat et le temps passé à l'achat. Cela veut dire aussi que le déplacement total est certainement plus long. Qui dit plus long en distance, dit que la marche à pied et le transport en commun ne seront peut être pas les plus performants dans ces systèmes et que la voiture peut reprendre le dessus ! La situation est quelque peu différente si le motif complémentaire est celui du travail : si on profite de son déplacement travail-domicile pour acheter sans crochet, le gain est certainement positif au sens où ils conjuguent deux déplacements corvée, et permet de gagner du temps pour d'autres motifs notamment les loisirs.

*...le temps de déplacement moyen...*

Le temps de déplacement moyen est de 12 à 14 min, que ce soit pour la marche ou la voiture; par contre, pour les transports en commun nous montons à 28 min soit plus du double. Le facteur temps n'est donc pas en leur faveur.

*...handicap et déplacement...*

Une enquête faite suite à une exploitation de données de l'INSEE il y a quelques années auprès de 16 000 personnes, dites handicapées ou avec une gêne en terme de déplacement a montré que le motif achat est le principal objet de déplacement avec 30 % contre 10 % pour les autres. Ces personnes se déplacent moins que la moyenne des gens avec 1,3 ou 1,4 déplacement par jour. Or en terme de planification, cette population reste ignorée de l'urbanisme commercial. L'accessibilité est toujours notée quelque part, bien évidemment, mais on ne va guère plus loin que ce mot. Les efforts que l'on peut tout de même noter touche l'accessibilité pour la voiture et le stationnement.

Les PDU ne sont que des moyens, des outils qui ne rassemblent pas les gens. On garde finalement de très grosses difficultés à faire cohabiter urbanisme et intérêt commercial. Il faudrait mettre ces gens

ensemble autour d'une table pour qu'ils essaient de s'entendre, de s'écouter, de proposer et de faire quelque chose en commun. On peut même imaginer une charte d'urbanisme commercial basée sur une inter-connaissance des acteurs locaux, et vous pourrez faire passer plus facilement des projets aménagements et plus spécialement des aménagements pour les handicapés et les gens vulnérables. »

## 2. Transports en commun et commerces de proximité

**Alain Bouyou**

Manager de commerce

Rennes Métropole

« Je vais déjà vous présenter ma fonction puisque c'est un peu une nouveauté dans les villes, le poste de manager du commerce. Je suis le manager du commerce de Rennes Métropole, Ensuite je vous présenterai dans les grandes lignes une étude qui a eu le mérite à Rennes de poser les problèmes de façon écrite ce qui n'est pas courant dans le milieu du commerce. Je pense qu'il est très important aujourd'hui d'écrire pour que les gens puissent prendre en compte tous les éléments qu'il faut arriver à concilier. Cela fait tout à fait la liaison avec ce qu'a dit Mme Mille. c'est à partir du moment où l'on travaille ensemble, où l'on réfléchit ensemble, que l'on arrive à trouver des compromis plus fins sur des sujets comme le stationnement entre les commerçants et les villes. Et ensuite je terminerai par quelques éléments du grand événement de 2002 à Rennes qui est l'arrivée du métro.

### *...manager de commerce...*

Le poste de manager du commerce fait partie de tout un mouvement qui existe dans une cinquantaine de villes en France. Ce n'est pas une terminologie déposée, on fait des métiers un peu différents : ça va de l'animateur jusqu'au vrai manager comme cela existe en Angleterre qui traite des problématiques de centre-ville et pas seulement la partie commerciale. En France on travaille surtout sur les aspects de la dynamique du commerce et l'insertion du commerce dans la ville. Le rôle du manager c'est déjà d'animer l'activité commerciale sur toute l'agglomération rennaise. Alors c'est un champ d'investigation extrêmement large, c'est peut-être aussi une des limites de la fonction.

Donc, j'ai pour mission de traiter tout ce qui a trait à l'activité commerciale pour l'ensemble l'agglomération. Un des aspects du poste, c'est de servir d'interface entre les différentes unités institutionnelles. Donc je suis en quelque sorte une espèce d'électron libre et je ne dépends pas d'une structure plutôt que d'une autre. Il y a un conseil d'administration qui définit une ligne directrice et je travaille dans cette optique là. Donc c'est une association loi 1901 qui s'appelle le comité de coordination du commerce de Rennes qui regroupe 5 institutions (la ville de Rennes à hauteur de 25 %, Rennes Métropole l'agglo pour 25 %, la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) pour 25 %, la Fédération des commerçants des centres-villes et des quartiers de Rennes, et enfin la SAPAR qui est une société d'économie mixte qui gère à la fois tous les parkings et en même temps différents établissements de spectacle comme la patinoire par exemple).

Comme profil pour ce type de fonction, c'est entre autres d'avoir absolument une connaissance très fine de la ville pour pouvoir développer des réseaux de relations à l'intérieur de la ville. J'ai la chance de travailler depuis 20 ans sur Rennes. J'ai été pendant 10 ans assistant technique au commerce à la CCI de Rennes et à la Chambre Régionale de commerce donc je connais les aspects locaux et régionaux sur toutes les problématiques du commerce. J'ai aussi été Directeur de centres-commerciaux à la fois en cœur de ville, le centre-commercial Colombia en cœur de ville à Rennes (75 boutiques avec différentes grandes enseignes) et ensuite un centre commercial de périphérie. Ces expériences me permettent de bien connaître les problématiques de centres-villes mais aussi les liens centre-périphérie. J'ai en effet vécu les travaux liés au développement de l'axe Est-Ouest de la ville. Cela m'a permis de voir comment se comportaient les clients et notamment tous ces clients, ces habitants qui perdaient le chemin du centre-ville du fait d'un certain nombre de contraintes.

*...le centre-ville, les grandes surfaces périphériques,  
mais aussi les centres commerciaux de quartiers...*

Les missions ont trait donc aux aspects géographiques, même si la problématique du centre-ville reste pour moi la priorité: on a engagé toute une dynamique sur les centres-commerciaux de quartier et là les visites sur le terrain sont assez édifiantes : on peut parler carrément de paupérisation des centres-commerciaux de quartiers, et il y a tout un travail d'études mais aussi de réactualisation pour trouver des solutions extrêmement pratiques. La redynamisation des centres-commerciaux de quartier est un aspect vraiment très important du commerce dans la ville si on prend bien en compte la liaison entre le centre, les quartiers mais aussi les bourgs périphériques de Rennes Métropole. Et aujourd'hui on s'aperçoit qu'il y a une véritable revendication de la part des élus pour avoir des structures commerciales qui répondent bien aux attentes des habitants. On ne veut plus simplement avoir des grandes polarités, des centres-commerciaux forts autour de la ville mais aussi avoir des centres-bourgs où il y ait des structures commerciales de proximité.

*...la mise en scène commerciale...*

Je travaille sur l'offre commerciale dont on réduit souvent l'action aux créations de nouvelles surfaces commerciales. Mais c'est aussi prendre en compte le contexte du centre-ville, et surtout la mise en scène de l'offre commerciale. Je suis très sensible à cette notion de mise en scène du centre-ville et notamment à l'aspect architectural des magasins dans le bâti existant car, ça, c'est un aspect important pour arriver à différencier les espaces de centre-ville et les espaces périphériques. On a pu faire un constat, dans une majorité de cas, les habitants ont l'impression que parce qu'ils retrouvent un certain nombre de grandes enseignes nationales, que le centre-ville et les centres commerciaux périphériques c'est la même chose. Pour eux un centre-ville n'apporte pas forcément quelque chose de différent. Mais un centre-ville c'est une offre commerciale sans commune mesure par rapport aux centres périphériques. Il faut arriver à le valoriser par la mise en scène et communiquer là-dessus.

*...l'accessibilité pour le commerce : le stationnement...*

En ce qui concerne plus particulièrement le thème de l'accessibilité, c'est un sujet que les commerçants réduisent à l'aspect du stationnement. Je pense que le véritable problème c'est plus l'accessibilité en général et ses différentes formes que le problème du stationnement. Pour faire évoluer cela, ma mission est de regrouper les commerçants pour essayer de parler d'une même voix, d'avoir des actions de communication qui valorisent toutes les structures commerciales.

*...une étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes...*

Donc l'été dernier, j'ai réalisé une étude sur l'accessibilité du centre-ville de Rennes avec un certain nombre d'objectifs au départ. C'est à dire que l'on prévoyait de monter une réunion entre les représentants des commerçants et les services techniques de la ville à la fois techniciens et élus pour arriver à débattre du stationnement. Et je me suis aperçu qu'on allait vers des débats extrêmement simplificateurs. D'un côté on a les commerçants qui disent qu'il n'y a pas assez de places de stationnement, il faut en faire encore un peu plus parce que souvent ils rêvent que leurs clients puissent se garer devant leur porte y compris eux-mêmes souvent. Car ça, c'est un peu la boutade qu'on renvoie souvent aux commerçants : « Commencez donc à ne pas stationner devant votre porte, ça permettra aux clients de mieux accéder à la ville ».

*Quelle place donner à la voiture dans l'espace public ?*

Face au nécessaire débat sur le repositionnement de la voiture, il faut bien à un moment ou à un autre poser la question : Quelle place doit-on donner à la voiture ? Le débat a au moins le mérite d'aboutir à montrer que le stationnement se fait sur la voirie donc sur l'espace public ; or l'espace public appartient à tout le monde, or il sert des intérêts privés, les commerces qui peuvent d'ailleurs posséder des parties privées mais rejettent le problème sur l'espace public.

*...dépendance automobile...*

Donc après, j'ai fait une analyse sur la société et ses comportements en terme de déplacements ; on se déplace de plus en plus et l'utilisation excessive de la voiture est véritablement considéré par les citadins comme une liberté individuelle. Et il y a même une terminologie que j'aime bien utiliser : c'est la notion de dépendance automobile. Pourtant à la base c'est un outil d'indépendance, mais en même temps il y a une véritable dépendance. Certaines personnes considèrent qu'elles ne peuvent pas fonctionner sans leur voiture. Ce sont des habitudes qui datent depuis pas mal de temps et si on veut influencer et obtenir des modifications sur le comportement des gens, il va falloir essayer de communiquer pour arriver à faire changer un peu ça.

*...l'avenir dans l'inter modalité...*

Et dans cette perspective il faut que les gens s'approprient les notions d'inter modalité. Tout l'intérêt à Rennes est d'utiliser l'expérience de l'arrivée du métro. Ce sont des expériences extrêmement intéressantes de comprendre comment les gens s'approprient le fait d'utiliser un moyen de transport et d'en changer pour accéder peut-être plus facilement à un espace comme le cœur de ville, qui est assez réduit et dans lequel il faut partager l'espace.

*...le commerce : le grand absent des réflexions sur l'urbanisme des villes...*

Je voudrais reprendre ce qu'a dit Mme Mille tout à l'heure. En regardant le PDU de Rennes, au sujet duquel un document était sorti sur des comparatifs entre des PDU, j'ai vu que la part du document sur les déplacements liés au commerce est quand même extrêmement réduite et ça, ça m'a surpris, voire quasiment choqué. Je ne comprends pas que le commerce ne soit pas plus pris en compte dans la planification urbaine.

*...respecter le stationnement sur voirie...*

Nous bénéficions à Rennes de services techniques assez pointus puisque tous les ans sort le journal du stationnement qui nous détaille un certain nombre d'informations extrêmement intéressantes. Et là on peut quand même s'apercevoir que le taux de respect du stationnement en centre ville sur voirie est extrêmement réduit. Il faut sur ce point remettre en cause des pratiques et les mentalités. Je ne vous cache pas que l'année dernière avec les élections présidentielles, il y a eu une baisse de 30 ou 40 % des recettes de la ville sur les procès verbaux pour stationnement illicites. C'est une anecdote mais concrètement on arrivait à un quasi engorgement de la ville et il était devenu extrêmement difficile de stationner du fait que les gens ne respectaient pas du tout le stationnement payant.

*...changer l'image du stationnement en ouvrage...*

Après, il y a toute la partie stationnement en ouvrage. Là aussi il faudrait plus communiquer. On a souvent considéré les fameux parkings comme des espèces de cave dans laquelle on laisse les gens aller se garer, comme des lieux insécures, sales alors qu'on a de très beaux exemples comme ici à Lyon. Il y a tout un travail de mise en scène de parking pour en faire une véritable architecture de lieu urbain que l'on pratique. Il est nécessaire d'y amener une grande qualité au niveau de l'esthétique mais aussi des services : il y a un sous-développement des services dans les parcs de stationnement. Il faut que les aménagements tiennent compte des fonctionnalités des activités commerciales qui peuvent être en bordure de l'espace public et qui auraient nécessité des aménagements. L'avenir est dans la synergie entre les espaces publics et les activités privées.

*...une démarche qualité d'accessibilité du centre ville...*

La partie étude a abouti à une réflexion sur « pourquoi ne réfléchissons-nous pas à une véritable démarche qualité sur l'accessibilité du centre-ville, de déterminer un certain nombre de critères de qualité ou de non-qualité sur l'accessibilité du centre-ville de façon à régler un certain nombre de problèmes ? ». Le document final fait 60 pages dont 40 pages d'informations sur les différentes parties que j'ai évoquées et quasiment 20 pages de propositions extrêmement concrètes. La première proposition est opérationnelle depuis 6 mois. Elle consiste en un groupe de travail régulier, avec les



élus, les techniciens, les représentants de la Chambre de commerce, le manager, les commerçants où l'on développe une espèce de culture commune. On apprend à réfléchir sur les points d'achoppement d'accessibilité du centre-ville, on essaie de voir de quelle façon on peut arriver à régler ces questions.

La seconde phase sera de faire une sorte de check-list des critères de qualité de l'accessibilité et donc de dire ce sur quoi on peut travailler. Pour cela il y aura tout un travail in situ pour constater les problèmes et mettre en valeur une véritable analyse vécue du terrain, il faut aller voir véritablement ce qui se passe et essayer donc de régler un certain nombre de problèmes.

*...accompagner le respect du stationnement  
par le développement de services d'aide à la personne...*

Ensuite c'est faire respecter le stationnement et développer de nouveaux services. Là je crois qu'il y a un travail extrêmement fort pour faire respecter même s'il faut sanctionner. Le principe de base c'est que c'est un espace réduit, il faut le partager mais aussi peut-être faire comprendre que payer son stationnement c'est pas seulement une taxe mais une contrepartie, et il faut accepter de le payer. Il faut aussi développer de nouveaux services. Je suis convaincu que dans les centres-villes, il faut aider à la gestion de l'espace commun notamment avec de nouveaux services avec des personnes d'accueil sur le terrain. Cela peut-être des stewards de villes qui aident les gens à mieux se repérer dans la ville mais ça peut être aussi une aide au stationnement. Là il y a des expériences avec des témoignages extrêmement intéressants. Mais pourtant on investit plus volontiers dans un équipement que dans du personnel au service des autres, c'est peut-être la mentalité française qu'il faut ouvrir aux services de proximité.

Un autre aspect quand je vois le nombre de moyens de paiement qu'il est possible d'utiliser à Rennes sur les parkings, je suis très étonné que certains soient très mal connus des habitants. Je parle du système Monéo par exemple sur lequel la Ville de Rennes a consenti de lourds investissements : tous les parcètres sont équipés de Monéo aujourd'hui. Mais l'utilisation est faible alors que cela permettrait de respecter facilement le stationnement.

Il faut aussi créer et modifier certains parkings. A Rennes, ont été maintenues des activités alimentaires dans les cœurs de villes. Il y a de magnifiques halles centrales et tout un quartier alimentaire autour. Il y a quelques années, le stationnement se faisait à l'intérieur de la cour des halles avec des parcètres. Depuis 3 ou 4 ans on a des barrières, avec distribution de tickets. On est passé de quasiment 30 000 véhicules à 100 000 véhicules par an. La demande de conserver ce quartier alimentaire, et donc d'offrir un stationnement suffisamment dimensionné pour en assurer l'accessibilité est ici démontré avec succès. A la question « Comment fait-on pour maintenir des activités et permettre un bon accès à ces activités notamment pour les livraisons ? », la réponse passe par une accessibilité adaptée. Les conclusions de l'étude aboutissaient à définir un véritable mode d'emploi d'accès au centre-ville, et d'arriver à expliquer toutes alternatives à l'accès au centre. Nous voulons mettre en place une véritable démarche qualité et véritablement communiquer auprès de tous les utilisateurs.

*...l'effet métro...*

Pour terminer l'arrivée du métro à Rennes a été un événement et un succès considérable. Au bout d'un an, on en est quasiment aux prévisions envisagées pour la seconde année. Il y a 95 000 passagers par jour et notamment, ce qui est extrêmement encourageant, le seul parc relais qui est opérationnel sur les cinq prévus est littéralement pris d'assaut. Si vous arrivez à 9h 30 – 10 h vous ne trouvez plus de place dans le parc-relais. Sans véritable communication, les gens ont compris d'eux-mêmes qu'il valait mieux prendre le métro et laisser sa voiture au parc-relais. Le vrai avantage du métro par rapport au tramway c'est sa rapidité. Les temps de trajet sont extrêmement courts et les gens ont pris en compte cette donnée. Mais le mauvais aspect c'est un stationnement complètement anarchique près des stations. Il y a une station notamment qui est quasiment liée à un centre-commercial de quartier où

là il n' y a pas eu d'anticipation. Le problème de stationnement est indispensable pour le centre-commercial de quartier et les utilisateurs du métro viennent squatter les places de stationnement. C'est un véritable problème à résoudre même pour les stations qui sont dans des parties d'habitats : les voitures sont stationnées absolument n'importe où.

Concernant la fréquentation du centre-ville on assiste aujourd'hui toujours à une baisse de 10 % de la fréquentation des parkings en ouvrage. On trouve plus facilement de la place dans les parkings en ouvrage, donc il y a une véritable nouvelle donne.

Quant au bilan pour le commerce en centre-ville par rapport à la mise en place du métro, c'est assez mitigé. Il y a eu des changements profonds dans les raccordements des lignes de bus pour des activités qui fonctionnaient avec un fort trafic piéton devant leur magasin. On assiste à des baisses de fréquentation importantes. Mais dans l'ensemble les chiffres sont bons à très bons pour certaines activités. Toute la restauration en cœur de ville en bénéficie notamment grâce à la rapidité du Val (le métro de Rennes) du fait que les gens qui travaillent en péri-centre ou carrément en périphérie, qui n'hésitent pas à prendre le métro pour aller en ville déjeuner ou faire quelques courses.

Moi qui suis parisien d'origine, je pense que Rennes est une ville extrêmement attachante et il y a aussi tout un travail qu'on essaie de faire sur le développement touristique de la ville par rapport à toute la partie historique mais aussi toute la dynamique commerciale qui est souvent portée. Je voudrais rendre hommage à un adjoint et architecte des bâtiments de France qui est extrêmement rigoureux qui est souvent la bête noire des commerçants mais qui impose des critères de présentation qui sont extrêmement forts et qualitatifs et qui font de la mise en scène commerciale dans la ville un élément extrêmement important de la dynamique commerciale de la ville. »

### 3. Services et infrastructures pour faciliter le déplacement des piétons

**Erwan Ranson**  
Chargé d'études  
Amiens Métropole

« Je travaille à Amiens Métropole. La communauté d'agglomération est l'autorité organisatrice des transports sur le périmètre amiénois. Je suis chargé de mission mobilité urbaine. Je m'occupe du suivi du plan de déplacement urbain et je m'occupe aussi directement de certaines mises en œuvre d'actions notamment au niveau du développement des modes de transport alternatifs, le vélo, les taxis, l'intermodalité...Je m'occupe également de la gestion d'un service qui est né en fin de l'année 2000 qui s'appelle Piétoplus qui est un service d'accueil et de transport donc dans le centre-ville amiénois.

#### *...l'effet piéton...*

Avant de revenir sur les caractéristiques du service lui-même je voulais revenir sur ses origines : pourquoi ce service est né en septembre 2000 ? C'est en fait principalement grâce à la piétonisation qui depuis une dizaine d'années à peu près a gagné toutes les rues de l'hyper-centre amiénois. Avec l'extension de la piétonisation, les espaces de stationnement mais également les arrêts de bus se sont éloignés du centre-ville. Avant, les bus desservaient directement les commerces de centre-ville mais plus aujourd'hui. Ils se trouvent en périphérie immédiate juste en bordure des espaces piétonniers qui représentent à peu près 60 000 m<sup>2</sup> aujourd'hui, pour simplifier un rectangle de 300 m sur 800 Avec la piétonisation certaines personnes ont rencontré des difficultés à se déplacer dans le centre-ville, des personnes pour lesquelles la marche était difficile. D'autre part, une autre origine du service c'est la volonté exprimée par divers documents municipaux de redynamiser le commerce du centre-ville, notamment à travers la charte de développement commercial mais également au travers du PDU (plan de déplacement urbain) qui prône une amélioration de la convivialité en centre-ville.

#### *...Piéto +...*

Donc Piétoplus qu'est ce que c'est ? C'est une offre multiservices regroupés sous le même label. Cela représente en fait trois services distincts dont deux qui existent aujourd'hui et un qui est en cours de développement. C'est tout d'abord un service de transport par petits véhicules électriques donc sur l'ensemble du plateau piétonnier d'Amiens. C'est en deuxième lieu un service d'information et d'accueil, service d'information qui est exploité par l'intermédiaire de stewards de ville. Enfin ce sera un service de livraison de paquets ouvert à la rentrée de septembre 2003.

#### *...un service de transport par voiturette en zone piétonne...*

Au niveau du transport, la maîtrise d'ouvrage et le financement est assuré par Amiens Métropole qui propose ce service de transport en complément de son réseau de bus traditionnel. L'exploitation du service de transport est assurée par la SEMTA qui est l'exploitant du réseau de bus et la mise à disposition des véhicules est assurée par le biais d'un marché, tout comme l'exploitation d'ailleurs, des véhicules fournis par CONNEX via une de ses filiales, Eurovolume. Pour ce qui est du service d'accueil et de livraison de paquet, la maîtrise d'ouvrage est assurée aujourd'hui par la fédération des commerçants du centre-ville qui se sont regroupés pour promouvoir leur activité et qui ont décidé de récupérer ce service, puisqu'au démarrage c'est Amiens métropole qui s'en occupait. Mais compte tenu des incidences financières et au regard de ses compétences, Amiens métropole a souhaité que ce service soit transféré aux commerçants.

La tarification était un peu compliquée avant le 15 avril, elle s'est simplifiée, mais nous n'avons pas encore assez de recul là dessus. En effet, on a assuré au démarrage une correspondance gratuite avec le réseau de transport en commun. Des tickets étaient remis aux commerçants gratuitement pour qu'ils

puissent promouvoir le service auprès de leurs clients. En échange d'achat les commerçants remettaient des tickets. Depuis, le service reste gratuit pour les personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80 % et les enfants de moins de 4 ans ainsi que pour les personnes qui avaient un titre de parking sous-terrain. Pour les autres, le tarif était de 0,3 € tarif revu à 0,5 € récemment. Pour expliquer un peu ces modifications de tarif, il s'est avéré que le service était utilisé au démarrage par des personnes qui n'en avaient pas une utilité directe.

Nous avons donc souhaité rendre ce service payant pour tout le monde pour en montrer la valeur. L'usage utilitaire représente deux tiers actuellement. 50 % de la clientèle a plus de 50 ans. Notre clientèle ludique s'est réduite aujourd'hui et elle n'occupe plus aujourd'hui qu'à peu près un tiers. Les clients sont souvent réguliers. Le client type est une dame âgée qui habite le centre-ville et qui fait ses courses l'après-midi.

Au niveau fréquentation on est à 450 clients par semaine sachant que cette fréquentation est très fluctuante en fonction de l'activité commerciale du centre-ville et en fonction de la météo. Pour expliquer la baisse du service depuis la fin de l'année 2001, il faut savoir que la SEMTA a limité considérablement de son propre chef le recours du service par les étudiants et par les enfants qui pouvaient marcher pour réserver ce service aux personnes qui en ont un véritable besoin, et également pour améliorer son image parce que voir des jeunes qui se promènent toute la journée dans les voiturettes, ça donne une mauvaise image au service.

#### *...un service d'accueil et d'information...*

Je passe au service d'accueil et d'information qui est assuré par 6 stewards urbains qui sont salariés de la fédération des commerçants. Ce sont des emplois jeunes au même titre que les emplois que la SEMTA a sous sa coupe. Ils distribuent environ 500 renseignements et autres informations sur demande par mois. Ils se promènent en ville sur des points stratégiques et tiennent une permanence également dans un kiosque qui regroupe l'ensemble des informations papier qu'il peuvent délivrer. Ils s'occupent de la promotion des manifestations organisées par les commerçants comme le marché de Noël et ils ont également en charge un petit service de prêts de caddies et de parapluies.

#### *...un futur service de livraison...*

Le service de livraison est pour l'instant un projet, mais sa mise en service est prévue pour 2003. La fédération des associations de commerçants avec ses stewards urbains qui a proposé de le mettre en place. Le partage sera assuré par des stewards à l'intérieur du centre-ville et auront recours à une sous-traitance pour les livraisons plus lointaines.

Quelques aspects financiers pour terminer ; au niveau du service de transports sous la coupe d'Amiens Métropole. La charge annuelle pour Amiens métropole est d'à peu près 144 000 € HT ce qui est relativement important, coût réparti entre l'exploitation et la location des voiturettes. En 2002 avant de changer les tarifs, les recettes étaient approximativement de 900 € par an ce qui est très peu, sachant que seulement 15 % des clients payaient la somme modique de 0,3 € La nouvelle tarification permettra de rentabiliser un peu plus le service, mais cela demeurera un « service à la communauté » pour partie. »

## 4. Répercussion sur la vente à distance

**Jean Thévenon**  
Chargé d'études  
CERTU

J'ai un thème à traiter assez paradoxal, puisqu'on me demande de parler de la répercussion de la vente à distance qui est quelque part la négation du centre-ville, puisqu'on ne se déplace plus, on commande depuis chez soi. Mais ce matin, Régis Herbin a tendu la perche pour qu'on parle de livraison à domicile et d'accompagnement. C'est une première réponse peut-être apportée par Amiens et je parlerais de plusieurs expériences qui ont eu lieu sur le sujet en France.

### *...la vente à distance...*

Alors tout d'abord sur la vente à distance pour rappeler quand même que c'est très ancien. Tout a démarré vers 1885 avec la Poste, et le catalogue Manufrance, puis en 1970, avec une invention révolutionnaire qui s'appelle le téléphone au service du catalogue papier, et surtout en 1980 où s'est installé dans 3,5 millions de foyer le Minitel. Tout cela a perduré jusqu'en 1995 avec le catalogue virtuel et l'apparition d'Internet. Ceci dit restons calme, les chiffres de la FEVAD (Fédération de vente à distance) montre qu'en 2001, 53 % des ventes à distance était faite par la Poste donc depuis 1885 ils résistent bien, 35 % par téléphone, il résiste bien lui aussi, 8 % par minitel, qui n'en a peut être plus pour très longtemps et 4 % sur Internet.

Toujours en terme de vente à distance, en 2001, le chiffre total d'affaires sur Internet du commerce électronique était le chiffre d'affaires d'un hypermarché moyen français c'est à dire 0,5 % du commerce de détail en France. Ceci dit, sur la vente à distance les choses se complexifient de plus en plus puisque traditionnellement en vente à distance on trouvait des biens durables qui ne présentent pas de problèmes logistiques particuliers du type meubles, enfin catalogue de la Redoute, du type outillage, vêtement... De plus en plus, on trouve de l'immatériel bien sûr, ça c'est typiquement Internet, tout ce qui est logiciel, et de plus en plus, la vente à distance concerne le produit frais qui est beaucoup plus difficile à livrer. Mais c'est un type de bien certes périssable mais qui ne coûte pas cher contrairement à un billet de train, un bouquin et qui va poser des problèmes totalement différents de sécurisation de la livraison à distance traditionnelle.

### *...la livraison à domicile...*

Ce qu'il faut bien comprendre d'abord, c'est que quand on parle de livraison à domicile on parle de 2 choses : on parle de la vente à distance liée à la vente à domicile et on parle aussi de la livraison à domicile évoquée ce matin par Régis Herbin. Le projet d'Amiens de livraison à domicile est lié à un déplacement d'achat : on va faire son marché, ses courses et on se fait livrer. La livraison à domicile suite à un déplacement d'achat concerne là aussi deux types de marchandises : des marchandises peu périssables, plus ou moins lourdes et encombrantes, c'est typiquement les appareils ménagers, en profitant du service de récupération de l'ancien appareil. Mais il y a aussi des biens que traditionnellement les gens emportaient eux mêmes à domicile, qui se font livrer maintenant de plus en plus fréquemment. Habitat, par exemple, qui est une surface de centre-ville, a un taux de croissance de livraison à domicile qui est de 10 % par an. On a donc un développement du service à la personne qui est très nette.

*...l'explosion de la livraison à domicile...*

Globalement la livraison à domicile en sortie de caisse est en pleine explosion sur l'alimentaire : elle a augmenté de 80 % en 4 ans. Pratiquement maintenant toutes les enseignes de centre-ville ou de périphérie proposent la livraison à domicile suite à un passage en caisse. Que ce soit dans un cadre très informel, je pense aux commerces franchisés du type Leclerc, Super U, Intermarché ou à des systèmes hyper organisés et très bien utilisés comme les 5 grands groupes de distribution de télémarketing qui existent en France. C'est vrai que la livraison représente un service à la personne très intéressant pour les gens qui ne peuvent se déplacer de façon autonome. Mais ça n'est pas sans poser un problème de la multiplication du nombre de véhicules au kilomètre puisque les études qualitatives montrent que les gens qui utilisent ces services sont des gens qui viennent en voiture faire leur courses et du fait du temps libéré par cette corvée transférée en profite pour continuer d'utiliser leur voiture.

Un exemple quantitatif : Paris 3<sup>ème</sup> où un tel service de portage à domicile s'est monté. C'est un quartier de Paris où seulement 30 % des ménages possèdent une voiture. 60% des gens qui utilisent le service de livraison à domicile possèdent une voiture. Ce sont des résultats un peu paradoxaux et qui posent questions.

*...la livraison à domicile comme alternative à la corvée...*

Effectivement derrière l'aspect livraison à domicile, il y a l'aspect corvée et dans une ville comme Paris c'est particulièrement nette puisque dans l'hyper centre-ville, on a à la fois une population aisée d'un point de vue économique, souvent des ménages double-actifs et aussi un habitat ancien parfois de grande qualité architecturale et d'habitat mais aussi rarement doté d'ascenseurs où finalement la livraison à domicile correspond à l'externalisation d'une corvée. Et c'est aussi ce type de clientèle en double-actif, urbaine ayant très peu de temps qu'on retrouve aussi en matière de livraison alimentaire, livraison de produits frais sur les grands groupes qui ont tous développé un service de vente à distance sur Internet, le plus ancien c'est Télémarket qui est donc une filiale de Monoprix, Nouvelles Galeries, Franprix qui date de 1982, et qui a démarré tranquillement avec des listes papier et le téléphone, le Minitel, et qui aujourd'hui est sur Internet.

Mais aujourd'hui le Télémarket, ne l'oublions, pas fonctionne encore grâce au téléphone. Ce groupe, après plus de 20 ans, commence à gagner un petit peu d'argent. SENECOS, le groupe Casino, avait lancé un service de E.commerce alimentaire en 99 qui a fermé en 2002 du fait d'une décision des actionnaires qui y voyaient des investissements très lourds sur un taux de rentabilité sur investissement faible. Le Ooshop Carrefour qui avait lancé un service de livraison sur l'ensemble de la France, au bout de quelques semaines, s'est replié de façon stratégique et économique sur une partie de la région parisienne et la région lyonnaise. CORA a ouvert en 2000 un service de ce type mais uniquement en épicerie sèche et avec un catalogue correspondant à toute la gamme d'un hypermarché et enfin Auchan ouvert en 2001 avec une démarche très prudente puisque pour le moment ils ne livrent que sur une toute petite partie de la région parisienne et la région lyonnaise. La livraison à domicile peine à trouver son équilibre économique que ce soit sur les produits frais mais que ce soit aussi sur la course en sortie de caisse puisque je dirais qu'il y a une dissymétrie énorme entre le montant de l'achat lors d'une course quotidienne de centre-ville et le coût économique de la livraison. Très concrètement, un coursier professionnel peut faire des livraisons autour de 15-25 € la course, ce qui quand vous sortez de chez votre boucher et que vous avez acheté 8 – 12 € de viande, c'est quand même un rapport assez élevé.

*...entre équilibre financier et service public...*

Un équilibre pourrait peut-être être trouvé avec une répercussion des coûts, par exemple 2 € à la charge du commerçant qui en fait cadeau à son client, 2 € à la charge du client, 2 € à la charge de la collectivité, qui peut être la municipalité, la CCI, l'association de commerçants. Donc actuellement par exemple, de grandes entreprises de livraison à domicile privées, sont en train de mener une guerre juridique féroce à ces activités de portage à domicile portées par le public pour concurrence déloyale puisque elles sont des entreprises privées soumises à toute la fiscalité que vous connaissez et en face

d'eux ils trouvent des associations qui ne sont pas soumises à la TVA. Donc bien entendu, elles commencent à attaquer de façon systématique tous ces systèmes de portage à domicile qui a un côté intéressant pour la vitalité du centre-ville, intéressant pour l'accessibilité voire même le maintien à domicile mais qui a du mal à se situer dans une activité de marché. La solution c'est peut être ce qui s'est passé à Nanterre. Pionnier du portage à domicile en 1997, ce service a fermé en 2002 dans son aspect associatif et a été repris par le CCAS de Nanterre (centre communal d'actions sociales) où là elle se place très clairement dans le domaine social et où là on perd toute la clientèle active et on se cible uniquement sur la clientèle personnes âgées, les Personnes à Mobilité Réduite, donc là c'est du social.

Il y a un débat qui vient de s'ouvrir, on découvre depuis quelques semaines sur cette livraison à domicile en sortie de caisse, qu'elle a beaucoup de mal à trouver sa place lorsqu'elle est purement basée sur des critères économiques. Il y a pourtant une signification en terme d'accessibilité et de pérennisation des commerces du centre-ville. Mais les exemples que l'on a n'ont pas encore prouvé leur légitimité économique, et leur pérennité. »

## Éléments de débat

### *Les effets du métro à Rennes*

**Intervention de la salle** C'est peut-être parce qu'il faut une première question. C'est plus une question de détail, je l'adresse à M. Bouyou puisqu'il est tout à fait extraordinaire qu'il soit manager de centre-ville après avoir été directeur ou animateur de centre-commercial de périphérie. Je vais lui poser une question sur l'incidence du métro sur le commerce mais tant en centre-ville qu'en périphérie. Vous avez bien marqué le métro, énorme affluence, succès. Est-ce que ça s'est vraiment traduit par une augmentation de la compétitivité du chiffre d'affaire commercial en centre-ville ou est-ce peut-être dû à votre propre action ? Quelle est l'incidence sur le commerce périphérie ? Est-ce qu'il y a par exemple une diminution de la fréquentation automobile dans la périphérie en se plaçant dans une situation où la ville c'est à la fois le centre-ville et les alentours ?

**Laurent Martens** Je complèterais cette question par : quel a été le rôle de manager de commerce dans le cadre de l'arrivée du métro qui est un objet de transport qui a bouleversé la mobilité ? Quelle a été la plus-value que vous avez pu apporter sur l'interface avec les commerçants puisque ça faisait partie de l'un de vos rôles ?

**Alain Bouyou** Vous le savez sans doute, le métro a fait l'objet de polémique extrêmement importante à Rennes et dans la mesure où il est financé essentiellement par les entreprises, donc il y a eu véritablement une opposition de la part de pas mal de commerçants. Pour répondre précisément aujourd'hui, on n'a pas suffisamment de recul. Les seuls éléments disponibles proviennent du regroupement des commerçants dans le cœur de ville auquel les grandes enseignes ne veulent pas participer ; ça, c'est un premier point qui ne me permet pas de savoir quel est réellement l'impact du métro aujourd'hui. Le 2<sup>ème</sup> point c'est que toutes les succursales et toutes les franchises qui ne participent quasiment pas au mouvement collectif sont aussi les plus grands points de vente, ou de points de vente multiple ; les informations que je tire, c'est le vécu ressenti uniquement sur le centre-ville par rapport à l'arrivée du métro. Mais dans l'ensemble les avis sont extrêmement positifs puisque un magasin comme C&A a quasiment augmenté son chiffre d'affaires de l'ordre de près de 20 %, donc on a des augmentations importantes. Un autre exemple : une autre librairie s'est installée dans un bâti ancien et qui a fait de gros investissements, mais le magasin est légèrement décalé par rapport au « corridor du métro ». Il montre des baisses de fréquentation et baisse de chiffre d'affaires qui l'inquiète pas mal. Ce fait est aussi dû à une cassure dans la trame commerciale entre sa position et le corridor. En effet la place du Parlement a énormément perdu dans la commercialité, du fait de l'arrivée des banques qui prennent les meilleurs emplacements et créent des cassures dans la trame commerçante.

Par contre je n'ai pas d'information sur les niveaux de fréquentations des centres commerciaux périphériques mais il y a des changements d'habitudes qui s'opèrent. Je pense que les gens retrouvent le chemin du centre-ville et on a en projet des éléments de communication comme un citymag, un véritable magazine de centre-ville qui ne soit pas simplement un dépliant publicitaire pour les commerces de centre-ville mais un véritable magazine de centre-ville avec les aspects patrimoniaux, culturels, festifs, et bien sûr une valorisation de l'offre commerciale.



Le travail que j'essaie de faire par rapport à l'arrivée du métro, c'est de permettre aux gens de retrouver le chemin du centre-ville et de redécouvrir les diversités de l'activité commerciale en centre-ville. Je vais prendre un seul exemple : on a un réseau de petites librairies qui sont très ciblées sur des activités de l'art, l'architecture, le graphisme... et là il faut arriver à communiquer sur ces aspects qui sont extrêmement importants et uniques du centre, il y a la notion d'histoire, de centralité, de flânerie, revenir flâner en centre-ville, est-ce qu'on flâne dans un centre-commercial en périphérie ? Je ne sais pas, je pose la question. Retrouver ce goût de redécouvrir la ville dans tous ses aspects, aspect patrimonial, festif, aller prendre un pot à une terrasse, la Ville de Rennes dans ces 20 ou 30 dernières années a développé toute une mise en scène des terrasses et il y a un côté voir et être vu dans la ville ... et moi ce qui me porte une remise en scène dans la ville avec un moyen d'accès aussi fort que peut l'être l'arrivée du métro aujourd'hui.

### ***Le commerce en centre-ville a-t-il conscience des efforts consentis par la communauté pour assurer son développement ?***

***Alain Metton*** *Université de Paris XII* Le lien entre accessibilité et attractivité est fort quand on discute avec le milieu du commerce. L'attractivité du centre-ville passe effectivement par des efforts financiers pour créer une nouvelle attractivité pour certains commerçants qui se réinstallent dans les quartiers pour créer une organisation nouvelle qui se met en place par rapport au pouvoir de la distribution. Tous ces petits coups de pouce qu'on donne au monde commercial, au travers notamment de la possibilité de stationner sans sanction un peu partout, qu'on leur offre aussi l'enlèvement de leurs déchets industriels, qu'on leur offre le transport des produits achetés par leurs clients à leur domicile, tous ces coups de pouce, dans le dialogue que vous avez avec eux, est-ce que ça ne pollue pas un petit peu les rapports ? est-ce qu'on peut aborder ces questions là globalement ?

L'attractivité pour le monde commercial du centre-ville, est-ce qu'elle n'est faite que de subventions un peu cachées pour compenser l'installation dans le centre, qu'il devrait ailleurs gérer plus simplement c'est-à-dire garer sa propre voiture, enlever les différents déchets industriels que produisent la distribution et l'acheminement des marchandises qu'il va revendre derrière, les cartons ? Dans le débat avec le monde commercial, est-ce que ça a une valeur ces choses là ?

***Alain Bouyou*** Ah non pas du tout, de toute façon, le commerçant est toujours revendicatif et je trouve souvent d'une façon assez caricaturale. Il attend avant tout des autres alors que pour moi c'est avant tout à eux de se prendre en charge et véritablement de s'ouvrir sur un certain nombre de choses, de constats, tels que vous l'évoquez. Ils se considèrent souvent comme le vrai commerce, alors que maintenant le commerce, je crois, existe sous différentes formes. Si on peut effectivement débattre sur l'arrivée de la grande distribution, un certain nombre de raisons comme ça, mais ils se considèrent toujours comme les seuls et véritables représentants du commerce alors que très souvent ils n'ont pas une réflexion suffisamment en profondeur notamment par rapport aux attentes des clients. Pour preuve les réunions qui sont montées dans les chambres de commerce sur les évolutions de comportement des consommateurs. Je suis désolé, mais quand on arrive à avoir 10 ou 15 commerces dans la salle et qu'on a 40 étudiants, c'est déjà

pas mal. Alors déjà ça, c'est un élément extrêmement important d'ouverture sur les évolutions. Le sujet hyper-tabou en centre-ville c'est l'ouverture entre 12 et 14 h. Il y a encore des commerces qui pensent pouvoir être fermés entre 12 et 14 h. J'ai dirigé un centre-commercial en cœur de ville, l'élément moteur de la fréquentation c'était entre 12 h et 14 h, puisque les autres commerces étaient fermés. La notion essentielle aujourd'hui est l'optimisation du temps ; entre 12 h et 14 h les gens en profitent pour déjeuner pour repérer des achats. C'est un comportement admis par tous aujourd'hui mais on n'arrive pas à en discuter avec les commerçants. Donc il n'y a pas véritablement une conscience de ces réalités là. Alors sur le sujet du déchet, alors là c'est quelque chose d'extraordinaire. A Rennes Métropole on aborde le tri sélectif alors que déjà on avait du mal à mettre en place certaines poubelles chez certains commerçants. Maintenant il va falloir trier et tant mieux, la gestion des déchets va devenir incontournable. Et en même temps on a d'énormes problèmes avec les déchets sur l'image qu'on veut donner à la ville. C'est donc un sujet qui va encore être en débat à Rennes longtemps.

### ***Un effort à faire pour la promotion et l'amélioration du transport en commun***

**Jean-Louis Larosa** Heureusement on a parlé du métro et des transports en commun. Les transports en commun, c'est le grand absent de cette journée à part le métro de Rennes. Mme **FNAUT** Mille nous a assésés de chiffres de prédominance de la voiture dans les déplacements, mais il ne faut pas oublier qu'il y a une loi sur l'air et un objectif de réduction de la voiture notamment en ville. Je ne vois pas comment on peut faire si on ne développe pas le transport en commun, y compris pour les achats et les loisirs . Il y a une contradiction fondamentale quand on parle de la voiture ou du stationnement on se félicite de la qualité des parcs de stationnement de Lyon ce qui est vrai ; on sanctionne l'automobiliste qui stationne sur les trottoirs ; on dit que la police municipale, je ne sais plus sur quelle ville, joue un rôle d'éducation, de compréhension et voire même d'enquête publique sur tel et tel comportement pour aménager je ne sais quoi, mais pour les transports en commun, à part peut-être le métro et le tramway, ils sont de plus en plus inconfortables, fatigants pour les personnes âgées, et pas seulement elles. La qualité n'en parlons pas ! De plus en plus, on fait des centres intermodaux extrêmement pénibles. Je conseille, pour ceux qui ne connaissent pas, d'aller expérimenter la ligne de tramway qui termine de l'autre côté de la gare de la Part Dieu obligeant les gens à faire 4 ou 500 mètres pour atteindre leur métro ou leurs autres lignes de transport en commun. Je pourrais avoir une liste comme ça très longue. Je suis étonné qu'il n'y ait pas comme invités dans cette journée de représentants de l'UTP et du GART. Ca me paraîtrait indispensable de les associer si l'on veut les TC soient une véritable alternative à la voiture. Je souhaiterais que le monsieur qui est intervenu sur Amiens nous dise quelle a été la chute du trafic des autobus et quelle a été cette politique qui consiste à supprimer l'accès des autobus en centre-ville pour les faire passer en périphérie. Ce n'est pas raisonnable et c'est à l'encontre du but recherché.

**Erwan Ranson** Je ne peux pas dire grand chose si ce n'est que les techniciens ont dû se prononcer contre, mais que les élus en ont décidé autrement. C'est clair que depuis quelques années le réseau connaît une chute de fréquentation qui peut s'expliquer en partie par cela.

**Maryvonne Dejeammes** Je vais faire un complément de réponse en tant que co-organisatrice qui a contribué à établir le programme. En fait il n'était du tout dans nos intentions d'ignorer le transport collectif. Nous voulions mettre en valeur plutôt des complémentarités et l'approche. L'exposé de Rennes a été plus centrée sur les localisations de commerçants, mais avec en trame de fond l'introduction d'un nouveau système de transport collectif.

Alors, le fait que Amiens ne laisse plus passer les transports en commun dans le cœur ville, est peut-être justifié par des aspects géographiques, je ne connais pas suffisamment la ville et ce n'est jamais très beau de voir des trains de bus dans les artères d'une vieille ville ; mais dans l'idée que ce Piéto-plus puisse être un complément à l'arrivée et au départ en bus, je trouve regrettable qu'il n'y ait plus la correspondance gratuite avec le véhicule en question.

Sur la question des TC, on voulait faire état de la montée en puissance de l'automobile, sachant qu'on est quand même conscient qu'avec les PDU et la loi sur l'air, les villes cherchent toutes à restreindre la circulation en cœur ville et nous-mêmes nous faisons des études pour faire connaître des systèmes de petites navettes qui « arrosent » les quartiers de proximité pour donner des systèmes de transports collectifs aux personnes qui ont des difficultés à se déplacer, qui n'ont pas de voiture ou qui ne prennent pas leur voiture.

### ***Comment casser le binôme commerce-stationnement sur la voirie en offrant des alternatives pour s'ouvrir à de nouvelles valeurs commerciales***

**Intervention de la salle** Je voudrais parler d'une pratique également favorable à la voiture, défavorable aux TC. Dans de nombreux cas, les commerçants offrent à leur clients le remboursement de leur parking moyennant achat mais le remboursement du ticket de transport en commun n'est pas remboursé.

Moi je ne manque jamais l'occasion quand je vais dans un magasin qui pratique ça, de montrer mon abonnement TCL et de leur dire que j'ai fait preuve de citoyenneté consciente et raisonnable. Je ne prends pas ma voiture mais je viens faire mes achats comme les autres, j'ai pris les transports en commun, vous devez me rembourser mon ticket de transport. Je n'ai pas un franc succès jusqu'à présent. C'est une discrimination commerciale.

**Laurent Martens** Je vais peut-être transmettre cette remarque à M. Bouyou. Vous avez parlé d'accessibilité et stationnement, est-ce que vous êtes arrivé d'un point de vue culturel à faire évoluer le débat avec les commerçants pour leur faire comprendre que ce qui importait ce n'est pas toujours la place de parking devant le commerce et qu'il pouvait y avoir d'autres moyens de les desservir.

**Alain Bouyou** C'est comme toute bonne méthode éducative il va falloir encore rabâcher des choses. Je vois bien encore des réactions de ces dernières semaines, parce qu'il y a quelques places de parking qui vont être supprimées pour des raisons de sécurité près de la cathédrale, et on retrouve le refrain qu'il n'y a pas assez de places de stationnement... Pour moi dans l'exposé que j'ai pu faire aux différentes instances auxquelles j'ai remis mon étude, il n'y a pas vraiment de problème de stationnement à Rennes. Alors vous imaginez, en tant que manager du commerce,

quand je dis ça...Gros tollé de la part des commerçants parce que je suis même intimement convaincu que le stationnement sur voirie nuit à la lisibilité de la trame commerciale de la ville. Il y a deux éléments fondamentaux aujourd'hui : c'est lisibilité et accessibilité pour à la fois les commerces de centre-ville mais aussi les commerces de périphérie. Je suis désolé, quand vous avez une rangée de voiture dans une rue, vous n'arrivez pas lire l'offre commerciale, vous n'arrivez pas à mettre en valeur véritablement les vitrines mais pour arriver à tenir ce genre de discours, il faudra rabâcher sans arrêt. Moi je suis intimement convaincu qu'il faut continuer à supprimer des places sur la voie publique et bien sûr trouver un équilibre par rapport aux emplacements de stationnement dans les parcs en ouvrage. Dans un parking en ouvrage, vous êtes obligé de rentrer, de prendre un ticket et de payer, il n'y a pas besoin d'aller contrôler comme c'est le problème sur la voie publique. Pour ne rien vous cacher, l'étude a été assez mal prise de la part des commerçants. Ils ont vu une espèce de trahison. Qu'est-ce que nous fait le manager ? Voilà qu'il ne défend pas nos intérêts mais qu'il prend à contre-pied. Mais par contre au niveau des services techniques, je crois qu'ils ont été très surpris d'un autre côté que je donne un certain nombre de pistes. Il faut arriver à intégrer de nouvelles données : l'offre commerciale, le patrimoine, la flânerie, etc...

## Clôture de la journée

---

### Bilan et perspectives

**Maryvonne DEJEAMMES et Bernard FIOLE**

Pilotes de « la ville accessible à tous »

CERTU

#### *...les réponses au questionnaire...*

Nous allons finir cette journée dans quelques instants, mais je tiens à exprimer notre satisfaction pour votre participation et vos réponses à notre questionnaire. Vous venez de mondes professionnels variés, mais je note dans vos réponses la recommandation de faire participer des fédérations professionnelles, même si, pour cette journée, il y a quand même parmi les présents, des représentants des CCI. Mais il est vrai que les deux groupes principaux sont ceux des services des villes, voire les élus et les représentants d'administrations et services techniques. C'est quand même très encourageant, et cela veut dire aussi que le thème que nous avons choisi a recueilli un bon écho. A nous maintenant de transformer cet essai, parce que vous avez été là aussi nombreux à rédiger les réponses aux questions.

#### *...créer un réseau...*

Pour en venir à la poursuite de ces journées d'échanges, la périodicité que vous avez retenu en majorité est de 2 fois par an. Nous avons noté aussi un souhait de visite de villes pour avoir des exemples concrets et c'est pour nous quelque chose de tout à fait envisageable .

Autre suggestion ou remarque : votre intérêt d'avoir connaissance d'expériences pas seulement françaises mais venant de l'Europe. Alors, il y a quelque chose que nous n'avons pas présenté dans notre programme d'action mais qui va être engagé cette année : c'est effectivement une étude pour voir comment les pays européens peuvent aborder ces questions de la ville accessible. Cette étude sera faite de façon exploratoire cette année mais poursuivie un peu plus largement l'année prochaine. On en tirera des enseignements pour effectivement en organiser une journée réseau, objet de la restitution de ces enseignements.

#### *...l'accessibilité des équipements publics...*

Parmi les thèmes, les expressions sont beaucoup plus variés, mais il ressort certaines dominantes et la première concerne l'accessibilité des équipements publics. Nous entendons l'accessibilité physique des PMR avec l'objectif aussi sans doute de planification. Les équipements cités sont les équipements scolaires, médicaux et plus majoritairement même les équipements culturels ou sportifs, la liaison avec la voirie ne doit pas être oubliée non plus. Nous allons voir comment nous pouvons bâtir quelque chose autour de cette première suggestion.

#### *...accessibilité et mobilité...*

Accessibilité et mobilité sont évoquées avec les différents modes de déplacement et j'ai tendance ici à formuler l'expression « partage de la voirie » sachant que c'est effectivement un thème qui dans d'autres instances, apparaît de plus en plus. C'est sans doute un sujet que l'on cherchera à monter et il y a certainement matière à faire des exposés d'expériences, donc sans oublier les questions de stationnement puisqu'on l'a déjà abordé pour venir au commerce.

*...accessibilité et fonction urbaine...*

L'accessibilité là est vue de façon large avec les questions qui portent sur l'aménagement urbain, l'infrastructure ou les infrastructures, les zones d'activités périphériques. C'est ce qui est soulevé par l'introduction de la loi SRU, pour modifier ce qui a été fait jusqu'à présent, ou de mieux concilier la dynamisation du centre-ville et les approches économiques ou commerciales...C'est encore un thème à explorer. L'accessibilité et ses acteurs, donc tous les acteurs impliqués dans l'accessibilité qu'ils soient élus, architectes, corps de métiers, ceux qui font la politique de la ville, la conception et sans oublier les fédérations professionnelles. Aujourd'hui déjà, on a essayé de les mobiliser ; cela rejoint une suggestion générale qui pourrait faire l'objet d'une journée : c'est la question de la sensibilisation du grand public et de la communication.

## Conclusion

**Jean-Pierre Dumontier**  
Directeur adjoint du CERTU

Juste pour au moins en notre nom remercier tous les intervenants en particulier l'animateur issu du réseau scientifique et technique de l'Équipement, des Centres d'Études Techniques de l'Équipement. Cela montre que le ministère s'implique dans ces missions. Mais je vous remercie d'abord, vous qui êtes venus jusqu'à nous car je voudrais vous dire que dans ces journées là, si nous vous restituons des résultats des études que l'on suit, de votre côté vous nous renvoyez une image un peu différente, en prise avec une réalité toujours difficile à discerner dans sa complexité. Mais c'est aussi l'intérêt de vous rencontrer plus souvent. C'est d'autant plus intéressant que dans la période où nous sommes actuellement, nous sommes en train de préparer un programme pour 2 ans (2004-2005). Vos questions vont nous permettre de relancer un programme d'études tout à fait performant, plus proche de vos attentes.

Je vous remercie encore une fois et je vous souhaite de rentrer chez vous dans les meilleures conditions de déplacements et d'accessibilité. Un dernier petit mot, je sens bien que toujours vous êtes la recherche de renseignements. Dîtes autour de vous que vous avez toujours accès sur le site du Certu de façon téléchargeable relativement gratuitement, accès à tous les documents. Maryvonne Dejeammes et Bernard Fiole ont mis un site particulier « ville accessible » il est individualisé, ce n'est pas un forum mais vous pourrez aller rechercher tout ce dont vous avez besoin.

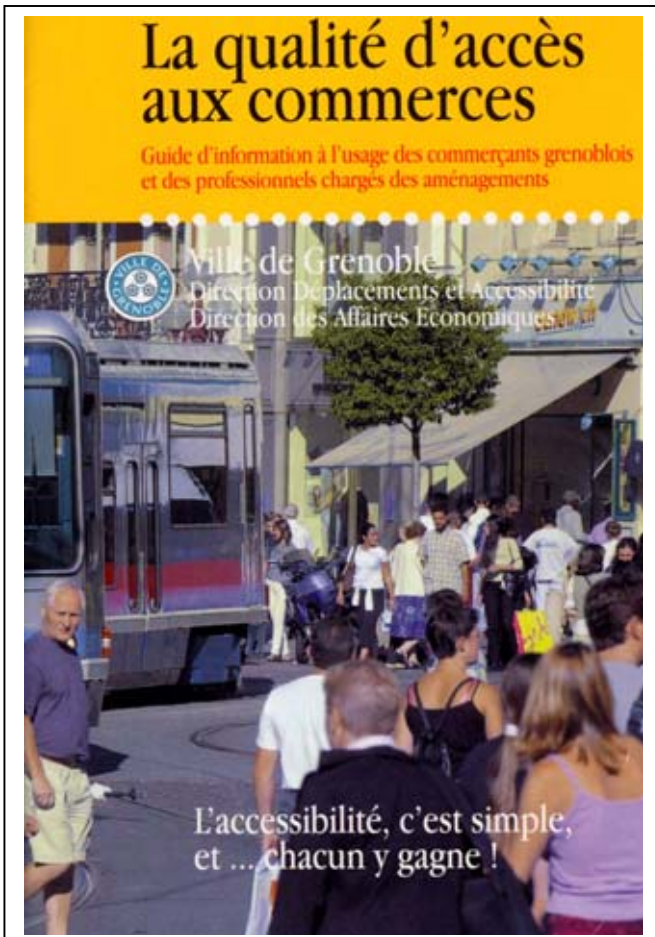




# Annexes

# 1. Brochure de communication - Grenoble

(extraits)



## 2. Présentation de Alain Bouyou

*Les nouveaux besoins pour les villes en terme d'outils et de professionnels :  
des médiateurs urbains, pour faire évoluer les documents d'urbanisme*

**Commerce et accessibilité  
à RENNES**  
*par la complémentarité de mode de desserte*

**Alain BOUYOU**  
**Manager du Commerce**  
*Des questions nouvelles sur lesquelles échanger*

**Présentation**

1. Le poste de Manager du Commerce
2. L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes
3. L'arrivée du Métro



## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*



## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*

- Son rôle

- ✓ Le manager du commerce a pour mission d'animer l'activité commerciale sur toute l'agglomération rennaise
- ✓ Il doit d'autre part servir d'interface entre les différentes entités institutionnelles

## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*

- La structure d'accueil

- ✓ Il s'agit du C.C.C.R.  
Comité de Coordination du Commerce  
de Rennes  
Association loi 1901

## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*

- Les membre du C.C.C.R.

❖ Ville de Rennes	25 %
❖ Rennes Métropole	25 %
❖ CCI	25 %
❖ Carré Rennais	10 %
❖ SAPAR	15 %

## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*

- **Le profil du manager**

- ✓ 20 ans sur Rennes
- ✓ 10 ans Assistant technique en CCI
- ✓ 10 ans Directeur de Centre Commercial

## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*

- ✓ **Les différentes missions**

- ❖ Le centre ville de Rennes
- ❖ Les quartiers
- ❖ Les bourgs de Rennes Métropole

## *Le Manager du Commerce de Rennes Métropole*

### • **Les différentes missions**

- ✓ L'offre commerciale
- ✓ La mise en scène de cette offre
- ✓ L'accessibilité
- ✓ Le regroupement des commerçants
- ✓ La communication

*L'étude sur l'accessibilité  
du centre ville de Rennes*

## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

- 1- Les objectifs de départ
- 2- Les modalités de l'étude
- 3 - L'étude technique
- 4- Les propositions
- 5- Les conclusions

## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

- 1- Les objectifs de départ
- Engager une réflexion technique sur l'accessibilité de façon à permettre d'établir un dialogue entre les partenaires
- Sortir des débats simplificateurs qui ne prennent pas en compte toute la complexité du sujet
- Faire de vraies propositions permettant de corriger certains dysfonctionnements ou bien incluant des expérimentations nouvelles



## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

- **2- Les modalités de l'étude**
- Il s'agit d'un travail de compilation des documents et études parus sur le sujet de façon à comprendre les modes de pensée et de comportements actuels qui régissent l'accessibilité en centre ville

## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

- **3- l'étude technique**
  - ✓ 1- La place du centre ville, ses enjeux et son commerce
  - ✓ 2- L'urbain en mouvement
  - ✓ 3- La dépendance automobile
  - ✓ 4- L'intermodalité

## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

### ● 3- l'étude technique

- ✓ 5- Le PDU : cadre légal
- ✓ 6- Le stationnement
- ✓ 7- L'espace public
- ✓ 8- Un projet qualité

## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

### ● 4- Les propositions

- ✓ 1- Création d'un groupe de travail régulier
- ✓ 2- Check list des critères de qualité de l'accessibilité
- ✓ 3- Faire respecter le stationnement et développer de nouveaux services
- ✓ 4- Clarifier les moyens de paiement
- ✓ 5- Créer et modifier certains parkings
- ✓ 6- Impliquer les commerçants
- ✓ 7- Le management de la mobilité

## *L'étude sur l'accessibilité du centre ville de Rennes*

### ● 5- les conclusions

- ✓ Définir un véritable mode d'emploi de l'accès au centre ville
- ✓ Mettre en place une démarche qualité
- ✓ Communiquer auprès de tous les utilisateurs

## *L'arrivée du Métro*

## *L'arrivée du Métro*

### • Les premiers constats


- ✓ Très gros succès : 95.000 passagers par jour
- ✓ Le parc relais pris d'assaut
- ✓ Stationnement anarchique près des stations
- ✓ Baisse de 10 % de la fréquentation des parkings en ouvrage
- ✓ Bilan mitigé pour le commerce en centre ville

## *Quelques images pour vous donner envie de venir à Rennes*



### 3. Présentation de Erwan Ranson



**POURQUOI PIETO+ ?** 

- Un service né de la piétonisation
- Une volonté de redynamiser le commerce de centre-ville

## UNE OFFRE MULTI-SERVICES



- le transport par véhicules électriques dans l'hyper-centre
- l'information et l'accueil
- la livraison de paquets (projet pour septembre 2003)

## DES PARTENAIRES MULTIPLES



### Transport

Maîtrise d'ouvrage et Financement : Amiens Métropole

Exploitation : SEMTA (exploitant du réseau urbain)

Mise à disposition des véhicules : Connex / Eurolum

### Accueil et livraison de paquets

Maîtrise d'ouvrage, Exploitation et Financement : Fédération des associations de commerçants

## LE SERVICE DE TRANSPORT (1)



- Un service à la demande
- Un périmètre desservi de 60 000 m<sup>2</sup>
- de 14h à 19h du lundi au vendredi  
de 10h à 12h et de 14h à 19h le samedi
- Exploité par 5 conducteurs et un régulateur (liaison talkie-walkie)
- 5 véhicules électriques de petit gabarit







## LE SERVICE DE TRANSPORT (2)



### Tarifification :

- **Avant le 15 avril 2003 :**
  - gratuit pour les clients du réseau TC (60 %)
  - gratuit avec les « tickets commerçants » (15 %)
  - gratuit pour les enfants de - 4 ans (9 %)
  - gratuit pour les clients des parkings (7 %)
  - payant pour les autres : 0,30 € (9 %)
  
- **Depuis le 15 avril 2003 :**
  - gratuit pour les personnes invalides à 80%
  - gratuit pour les enfants de - 4 ans
  - payant pour les autres : 0,50 €



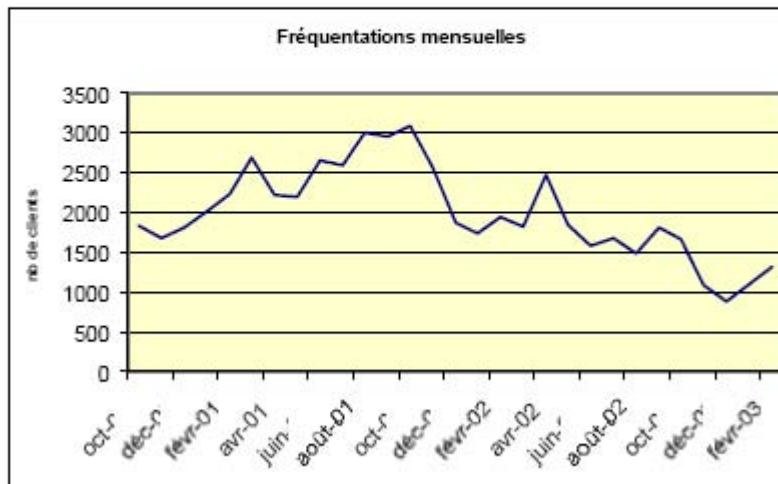
## LE SERVICE DE TRANSPORT (3)



### Fréquentations :

- Usage « utilitaire » par 2/3 de la clientèle (50% de la clientèle a plus de 60 ans)
- Usage « ludique » pour 1/3 de la clientèle
- 50 % de clients réguliers (+ 1 fois / semaine)
- 450 clients en moyenne par semaine

## LE SERVICE DE TRANSPORT (4)



## LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION



- 6 Stewards urbains salariés de la Fédération des associations de commerçants
- Chaque mois :
  - 500 renseignements délivrés
  - 700 distributions d'informations
- Promotion des manifestations
- Prêt de caddies de ville et de parapluies



## LE SERVICE DE LIVRAISONS



- projet pour septembre 2003
- portage assuré par les stewards urbains pour les livraisons en centre-ville
- recours à la sous-traitance pour les livraisons plus lointaines

## ASPECTS FINANCIERS



- Service de transport  
Exploitation (SEMTA) : 70 000 € HT / an  
Voiturettes (Eurolum) : 74 000 € HT / an  
Charge Amiens Métropole : 144 000 € HT / an

Recettes annuelles (2002) : env. 900 €

## 4. Fiche de recherche – Portage à domicile



# LE PORTAGE À DOMICILE ET LES NOUVEAUX SERVICES AU COMMERCE DE PROXIMITÉ

Dans le cadre du PREDIT (Programme de recherche et d'innovation dans les transports), la Direction de la Recherche et des Affaires Scientifiques et Techniques – Drast – (Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer) s'est intéressée aux systèmes de portage à domicile créés par des commerçants pour répondre à l'évolution de nos modes de consommation. En effet, 50% de l'impact de la circulation de marchandises en ville est due aux voitures de particuliers transportant leurs achats.

En confiant une étude à IDEE COEURSDEVILLES en juin 2002, la Drast a souhaité mesurer l'impact de ces systèmes de livraison sur le fonctionnement de la ville.

L'enquête nationale menée auprès de 200 villes françaises a permis d'observer, outre le développement du Portage A Domicile (PAD), l'émergence d'expériences multiples (boutiques services, navettes de transport, manager de centre-ville...). Cette première étape a conduit à élargir le champ de l'étude afin d'analyser ces « bouquets de services ». La deuxième phase s'est attachée à identifier les clés de réussite de ces expériences et du partenariat Ville-Commerce.

L'étude démontre que, malgré leurs moyens limités, ces expériences vont dans le sens d'un développement solidaire et durable de la ville.



### LE PORTAGE À DOMICILE

Service assurant des livraisons de proximité dans un délai raisonnable et pour un prix modique. L'accompagnement des personnes à mobilité réduite peut s'ajouter au dispositif. Les clients effectuent leurs courses et les laissent chez les commerçants, ou commandent directement par téléphone. Les marchandises sont récupérées chez les commerçants, regroupées et livrées ensuite au domicile des clients ou sur leur lieu de travail. Des relais de stockage - situés à la sortie des parkings ou des gates de bus et de métro/RER - destinés à recevoir les marchandises livrées ont aussi été expérimentés.

Un porteur peut effectuer de 25 à 40 courses/jour selon les villes. Le coût de la course peut atteindre un minimum de 6 à 7 euros financé à part égale par les commerçants, les clients et la collectivité.

### LES BOUTIQUES SERVICES

Service initié dans la grande distribution par l'ADES (Association pour le Développement des Emplois de Services). Aujourd'hui, ces boutiques sont expérimentées en centre ville. Elles proposent des services payants (livraisons, repassage, écritain public, bornes internet, garderies, prêt de poussettes ou de caddies, stockage de courses ou consignés...).

Elles fonctionnent en totale synergie avec les associations de commerçants.



### LES NAVETTES DE TRANSPORT

Initiées par les collectivités (en partenariat avec les sociétés de transport), les navettes transportent les consommateurs afin de les dissuader de circuler et de stationner en hyper-centre. Elles sont par ailleurs destinées aux personnes âgées et aux piétons.

Elles permettent de circuler à la carte et de rallier les parkings situés aux abords du centre, les parkings périphériques ou les stations de transport en commun. Ce dispositif efficace et ludique permet de compenser les difficultés de stationnement à proximité des commerces. Le service est, le plus souvent, gratuit pour les détenteurs d'un ticket parking ou de bus.

### LES STEWARDS URBAINS

Ces agents d'accueil itinérants circulant dans la ville ont pour vocation d'assurer l'information des habitants, des consommateurs et des visiteurs. Leurs rôles sont multiples : information des consommateurs et des touristes, liens directs avec les commerçants, aide ponctuelle au portage de paquets, relais avec les services techniques de la ville (voirie et déchets) en cas de dégradations, assistance pour les animations commerciales...

Ils sont généralement identifiables par leur tenue vestimentaire aux couleurs de la ville ou de l'association des commerçants. Leurs fonctions sont très diverses et la définition de ces nouveaux métiers est encore vague et reste à mieux définir d'autant qu'ils ont bénéficié d'emplois jeunes à pérenniser.





**ANALYSE DE 10 VILLES À LA LOUPE** (résultat enquête 2002)

**LE PORTAGE À DOMICILE**

**Versailles** 91 000 hab  
**VERSAILLES PORTAGE**  
 - Création : mai 2000  
 - Structure : UVCA (loi 1901)  
 - 85 commerçants  
 - Budget : 147 950 € (55% privés)  
 - 800 livraisons et 60 accompagnements (par mois)  
 - Prix du service : 1,27 à 4,17 € par livraison  
 - Périmètre : communal

**La Ciotat** 31 000 hab  
**PORT À PORTE**  
 - Création : juillet 1999  
 - Structure : Les Vitrines de la Ribes (loi 1901)  
 - 50 commerçants adhérents  
 - Budget : 76 423 € (11% commerçants)  
 - 300 livraisons / mois  
 - Prix : gratuit (clients) / 2€ (commerçants)  
 - Clientèle : 75% personnes âgées  
 - Périmètre : communal

**Aulnay sous Bois** 85 000 hab  
**SHOPPING AULNAY SERVICE**  
 - Création : mars 2000  
 - Structure : UCA (loi 1901)  
 - 41 commerçants adhérents  
 - Budget : 114 000 € (13% commerçants)  
 - 300 livraisons (2 € la course)  
 - 80 accompagnements (4 €)  
 - Clientèle : 82% personnes âgées  
 - Périmètre : communal

**LES BOUTIQUES SERVICES**

**Bordeaux** 258 048 hab  
**BOUTIQUE DES SERVICES**  
 - Création : novembre 1999  
 - Structure : association de développement des emplois de services (loi 1901)  
 - Budget : 171 056 € (48% d'auto-financement)  
 - 400 livraisons par mois  
 - Prix : 7,5 à 14 € la livraison  
 - Périmètre : quartier Grands Hommes  
 La boutique propose d'autres services (démarches administratives, prêt de parapluies et poussettes...) et gère actuellement le projet ELP (plateforme de livraisons entrantes) dans le cadre du chantier du tram.

**Metz** 120 000 hab  
**BOUTIQUE DES SERVICES**  
 - Création : novembre 2001  
 - Structure : ADES METZ (asso. loi 1908 Moselle)  
 - Budget : 274 700 € (30% auto-financement)  
 - Nature et prix des services : garderie d'enfants (3€/h), écrivain public, borne internet et initiation multimédia, portage de Courses 0€/h, consignes...)  
 - Périmètre : hypercentre  
 La boutique bénéficie d'un emplacement stratégique et d'un budget considérable.

**Chambéry** 55 000 hab  
**OFFICE DU COMMERCE**  
 - Création : octobre 2001  
 - Structure : UCAC (loi 1901)  
 - Budget : 259 192 € (32% auto-financement)  
 - Nature de l'action : management de centre-ville et services divers (garderie d'enfants, borne internet, consignes, prêt de poussette et de caddy...)  
 - Périmètre : centre-ville  
 La boutique est gérée dans le cadre d'une politique générale pour le commerce établie par un manager de centre-ville (plan FISAC).

**LES NAVETTES DE TRANSPORT**

**Amiens** 136 000 hab  
**NAVETTE DE TRANSPORT PIÉTO+**  
 - Création : septembre 2000  
 - Outil de Gestion : Métropole (sous-traitance SEMTA)  
 - Budget : 242 056 €  
 - Accompagnements : 2 000/mois  
 - Prix : 0,30 € (gratuit pour les détenteurs d'un ticket bus, parking et commerçant)  
 - Périmètre : centre ville piéton  
 Fonctionne en lien avec les stewards urbains employés par la fédération des commerçants

**LA GESTION COLLECTIVE DE CENTRE VILLE**

**Bayonne** 43 000 hab  
**OFFICE DE COMMERCE**  
 - Création : fin 1998  
 - Structure : loi 1901 (Ville, Union des commerçants, Chambres consulaires, Office de Tourisme)  
 - Budget : 327 507 € (1 € Ville + 1 € commerçants)  
 - Nature de l'action : coordination des actions relatives au commerce et animation du réseau professionnel notamment à partir d'études, actions de formation et communication  
 - Périmètre : communal

**Rennes** 206 000 hab  
**COMITÉ DE COORDINATION DU COMMERCE RENNAIS**  
 - Création : juillet 2000  
 - Structure : loi 1901 (Ville, Métropole, SEM, Stationnement, Union des Commerçants, CCI)  
 - Budget : 106 714 €  
 - Nature de l'action : création d'un poste d'un MONSIEUR Commerce pour la ville chargé de coordonner toutes les actions et d'accompagner et dynamiser l'action menée par la fédération des commerçants  
 - Périmètre : ville

**Saint-Etienne** 185 000 hab  
**GESTION COLLECTIVE DE CENTRE-VILLE**  
 - Création : novembre 2001  
 - Structure : loi 1901 constituée de 4 collèges : collectivités, chambres consulaires, professionnels du centre ville et partenaires privés.  
 - Budget : 221 050 €  
 - Nature de l'action : manager chargé de la coordination des actions en faveur du développement du centre ville  
 - Périmètre : hypercentre  
 Les partenaires ont mis en place, à l'échelle de la ville, une politique de communication pour ce programme de redynamisation commerciale dont le nom (Saint-e) est une marque déposée.



## ATOUTS ET FAIBLESSES DES EXPÉRIENCES

Cette analyse a été tirée de l'étude approfondie des expériences actuellement en cours. Il s'agit d'initiatives récentes, gérées pour la majorité par des associations, et qui ne bénéficient pas de moyens professionnels. Par ailleurs, ces projets ne sont pas dotés des indicateurs suffisants pour une évaluation scientifique et la durée des expériences ne permet pas encore d'avoir un recul important.

Aussi, les observations suivantes sont tirées d'une analyse des données recueillies auprès des porteurs de projets et des entretiens qui ont été menés avec les principaux acteurs du commerce dans chacune des villes. Ces remarques sont par ailleurs issues du savoir-faire acquis par IDEECCEURSDEVILLES dans l'étude des projets pilotes de Nanterre (durée 5 ans) et Paris (3 ans).

### + LES INTÉRÊTS DE CES PROJETS

#### L'ACCOMPAGNEMENT DES MODES DE CONSOMMATION

On constate que pour 48% des français, les achats alimentaires sont devenus une corvée. Le temps des courses a diminué de 10 minutes en 7 ans. Les services peuvent apporter un confort d'achat et des facilités qui encouragent les chalandes à fréquenter les centres villes pour un achat plaisir. 97% des usagers de la livraison se disent satisfaits du service. (source CREDOC)

#### LA MISE EN RÉSEAU DES COMMERÇANTS

Ces services, qui ont une valeur ajoutée pour les commerçants, sont un moyen de fédérer au sein d'associations uniques petit et grand commerce. Ils permettent d'engager un partenariat avec les acteurs de la ville sur des problématiques urbaines et sociales qui dépassent le cadre commercial de leur activité. C'est un tremplin pour engager une gestion collective du centre ville.

#### LE MAINTIEN DE COMMERCES DE PROXIMITÉ

La livraison permet aux commerces de toucher une clientèle en dehors de leur zone de chalandise proche, notamment des boutiques situées dans des secteurs plus isolés. La sauvegarde de ces commerces contribue à la sécurité des quartiers par l'animation et l'activité qu'ils génèrent.

#### L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES

La piétonnisation rend difficile l'accès des personnes à mobilité réduite à l'hypercentre. Les navettes de transport et le portage à domicile permettent de conserver la clientèle âgée. La livraison rompt leur isolement et participe à leur maintien à domicile (1/3 des personnes dépendantes vivent à leur domicile). Ce besoin va s'accroître sous l'effet du vieillissement de la population : les personnes de plus de 75 ans sont passés de 3,6 à 4,2 millions de 1993 à 2000 et devraient atteindre 6 millions en 2020.

#### LA RÉDUCTION DU TRAFIC AUTOMOBILE

Une enquête (JP Niederhauser) a démontré à Nanterre que 20% des clients utilisateurs du portage à domicile avaient délaissé leur voiture au profit de la marche à pied ou des transports en commun. Des expériences comme Escale à St-Etienne (espace services situé sur un parking au terminus du tramway) vont dans le même sens, en favorisant l'usage et le réflexe des transports collectifs.

#### L'ORGANISATION DES FLUX DE MARCHANDISES

Selon la même étude du CREDOC, la livraison à domicile est amenée à s'accroître fortement (19% des ménages parisiens ont déjà eu recours à la livraison de produits alimentaires). La mise en place de systèmes collectifs de livraison doit permettre d'éviter leur développement anarchique et une multiplication des flux.

### - LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

#### L'IMPLICATION DE BÉNÉVOLES

Ces expérimentations qui manquent de moyens s'appuient, notamment au démarrage, sur des commerçants bénévoles qui s'épuisent avec les années. Par ailleurs, ces derniers manquent de temps et du professionnalisme nécessaire pour mener à bien des projets complexes.

#### LE RISQUE EXPÉRIMENTAL

On constate une certaine frilosité des collectivités à s'engager dans ces expérimentations car elles manquent de visibilité sur les plans juridiques et financiers.

#### DES STRUCTURES FRAGILES

Les structures associatives rencontrent des difficultés de trésorerie, du fait des versements à posteriori des subventions. Par ailleurs, la mise en place d'une politique tarifaire à destination des

clients a pour effet de rendre les associations redevables de la TVA sur l'ensemble de leurs produits (CA et subventions) ce qui engendre des pertes financières.

#### DES DIFFICULTÉS JURIDIQUES

La mise en place de services à mi-chemin entre service public et secteur marchand se confronte à la législation sur la libre concurrence et à celle relative au transport de marchandises notamment.

#### LE MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Les salariés des services sont des employés non-qualifiés et les formations sur ces nouveaux métiers sont inexistantes. Ils nécessitent un encadrement quotidien et très professionnel. Or, le financement d'un directeur demande des moyens financiers importants. La gestion

du personnel est encore délicate et marquée par un «turn-over» important.

#### LA PÉRENNISATION DES SERVICES

La mise en place d'expérimentations, fortement subventionnées, se confronte à une question de pérennité financière. La part de financement public doit progressivement se réduire au profit d'un autofinancement. Cependant, il semble que l'intérêt public de ces services justifie à terme une implication financière de la collectivité. Cet engagement politique se confronte à une difficulté d'évaluer l'impact réel (direct et indirect) de ces services sur la ville (en termes économiques, urbains, sociaux et environnementaux).



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ET PISTES DE RÉFLEXION

L'ensemble de ces actions peuvent s'organiser autour de « bouquets de services » mis en œuvre dans le cadre d'un projet global de centre-ville. Cette politique partenariale peut se doter d'un support juridique (type Office de Commerce) et d'un poste manager de centre-ville afin de rechercher les synergies nécessaires au développement durable de la ville.

Les clés de réussite de ces projets se construisent autour de 4 axes forts.

### LES QUATRE PISTES D'ACTION

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Une volonté politique</b>	<b>Plan marketing</b>	<b>Des ressources humaines</b>	<b>Des moyens matériels</b>
Elle se traduit par la formalisation d'un <b>projet partagé</b> dans lequel chacun des acteurs du centre-ville trouve sa place et son intérêt. Elle peut conduire les partenaires locaux à mettre en place une structure (type <b>Office de Commerce</b> ) qui sera la vitrine de l'action et le support juridique nécessaire à sa mise en œuvre.	Les partenaires s'attachent à établir un « <b>business plan</b> » sur trois ans qui s'inscrit dans une logique de pérennisation. Elles doivent s'installer dans la durée afin de prendre en compte l'attente des usagers du centre-ville dans le temps et établir un rapport de confiance avec eux. Pour cela, ce plan implique la mise en œuvre d'une politique active de <b>communication</b> (interne et externe).	La structure doit se doter d'un <b>personnel formé et adapté</b> . Des fiches de postes précises sont établies. Les partenaires se dotent d'un encadrement de qualité et prévoient des formations adaptées. La mise en place d'un Manager de centre-ville doit se combiner avec celle d'un directeur de service. Les employés du service doivent avoir des qualités relationnelles et d'écoute car ils sont les « <b>porte-parole</b> » du service auprès des usagers.	La structure doit bénéficier d'une logistique moderne et adaptée pour répondre aux exigences des usagers. Il s'agit des véhicules de livraison ou d'accompagnement (aspect ludique et pratique), du matériel informatique et des moyens humains nécessaires à l'évaluation quotidienne de l'activité du service, à la mise en place de démarches commerciales et à une gestion moderne d'entreprise.



#### DES PROJETS PILOTES

Les initiatives étudiées manquent de professionnalisme et de moyens financiers pour obtenir le succès attendu.

Il est nécessaire d'encourager la mise en place d'expérimentations pilotes en les soumettant à des préconisations afin qu'elles soient exemplaires dans leur mise en œuvre. L'objectif est d'une part d'apporter un cadre politique,

économique et financier à ces expériences et d'autre part de leur donner les moyens d'une évaluation réelle et scientifique.

Un appel à projets pourrait être réalisé dans lequel les villes candidates devront montrer leur désir de s'inscrire et de s'investir pleinement dans le cadre expérimental établi par les partenaires en affichant une volonté politique et collective.

#### CONTACTS

Michel.Julien@equipement.gouv.fr  
Missiontransports@equipement.gouv.fr  
<http://www.predit.prd.fr>

#### MISSION TRANSPORTS

DRAST/METUM  
Tour Pascal B  
92055 LA DEFENSE Cedex  
Téléphone : 01 40 81 63 47  
Télécopie : 01 40 81 14 44

#### LES RELAIS DE L'ACTION

Des relais peuvent vous guider et vous accompagner dans la réalisation de votre projet, en apportant des financements ou une expertise au service de votre projet.

**Directeurs Régionaux du Commerce et de l'Artisanat (FISAC)**  
Préfecture de Région [www.pme.gouv.fr](http://www.pme.gouv.fr)

**Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME)**  
[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr) et [www.predit.prd.fr](http://www.predit.prd.fr)

**Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer – DRAST**  
[www.transports.equipement.gouv.fr](http://www.transports.equipement.gouv.fr) et [www.transports-marchandises-en-ville.org](http://www.transports-marchandises-en-ville.org)

**Caisse des Dépôts et Consignations**  
Directions Régionales / [www.caissedesdepots.fr](http://www.caissedesdepots.fr)

## 5. Liste des abréviations

**APF** : Association des Paralysés de France

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CCDSA** : Commission Consultative Départementale pour la Sécurité et l'Accessibilité

**CCI** : Chambre de Commerce et d'Industrie

**CERTU** : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les Constructions Publiques

**CETE** : Centre d'Etudes Techniques de l'Équipement

**CONNEX** : groupe d'ingénierie de transports collectifs

**DDE** : Direction Départementale de l'Équipement

**FEVAD** : Fédération de la Vente à Distance

**FISAC** : Fonds d'Intervention pour la Sauvegarde de l'Artisanat et du Commerce

**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

**GART** : Groupement des Autorités Responsables des Transports

**PDU** : Plan de Déplacements Urbains

**PMR** : Personne à Mobilité Réduite

**POS** : Plan d'Occupation des Sols

**PREDIT** : Programme national de Recherche et d'Innovation dans les Transports Terrestres

**SCOT** : Schéma de Cohérence Territoriale

**SEMTA** : Société d'Economie Mixte des Transports Amiénois

**TC** : Transports en commun

**UTP** : Union des Transports Publics