



**Les CCI et l'accompagnement
des entreprises impactées
par des travaux d'aménagement
urbain**



ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE



GUIDE METHODOLOGIQUE

"Les CCI et l'accompagnement des entreprises impactées par des travaux d'aménagement urbain"

C.C.I. CONTRIBUTRICES REPRESENTEES PAR :

Cécile BULON, CCI du Puy-de-Dôme
Isabelle DUPIS-FERRARIS, CCI de Seine et Marne
Pascal HURAUULT, CCI du Loiret
Céline MONTORIOL, CCI de Bordeaux
Dominique MORENO ET Carole UZAN CCI de Paris
Etienne ROUDAUT, CCI de Brest
Claude SALOMONE, CCI de Versailles Val d'Oise Yvelines

C.C.I PILOTE :

Claude SALOMONE (CCI DE VERSAILLES VAL D'OISE YVELINES)

ANIMATION COORDINATION A.C.F.C.I. :

Bernadette ROUSSY

COMITE DE REDACTION :

Bernadette ROUSSY
Dominique MORENO
Etienne ROUDAUT

SOMMAIRE

I. PREVENTION ET APPUI AUX ENTREPRISES	5
1. Travaux concernés	5
2. Moments clefs d'intervention avant et pendant les travaux	5
2.1. Anticipation-prévention	5
2.2. Information-communication	6
2.3. Concertation-partenariat	7
2.4. Analyse du territoire et outils d'observation économique	8
2.5. Prise en compte des contraintes des entreprises	10
2.6. Rôle des unions commerciales	11
2.7. Gestion des entreprises	12
II - INDEMNISATION ET APPUI AUX ENTREPRISES	14
1. Création et suivi d'une commission de règlement amiable	14
1.1. Des recours ou des voies légales souvent inappropriées	14
1.2. Organisation et fonctionnement de la CRA	15
1.3. Périmètre d'indemnisation	16
1.4. Préjudice économique	17
1.5. Enveloppe financière d'indemnisation	17
2. Dispositifs cumulatifs ou alternatifs à une CRA	23
2.1. Les dispositifs pour faire face aux difficultés de paiement des dettes sociales et fiscales	23
2.2. Les dispositifs pour répondre aux difficultés à renouveler des concours bancaires existants (découvert), à solliciter de nouveaux crédits ou honorer les échéances des prêts en cours	25
2.3. Les dispositifs pour accompagner collectivement les entreprises impactées et contribuer au maintien de l'attractivité commerciale des pôles concernés	27
3. Révision des droits de voirie	27
4. Animation et communication vers la clientèle des entreprises	28
4.1. Communication et animation pour limiter la perte de clientèle	28
4.2. Actions d'animation et de communication vers la clientèle	29
III - RETOUR D'EXPERIENCES DES CCI PARTICIPANTES	30
IV. BOITE A OUTILS	50
1. Synthèses de « bons réflexes, bons contacts et bons outils »	50
2. Autodiagnostic tramway : exemple d'ANGERS	54
http://www.angers.fr/fileadmin/plugin/tx_dcdownloads/autodiagnosics_138x200.pdf	54
3. Diagnostic d'entreprise : exemple de SARCELLES (travaux du tramway T5)	54
4. Exemples de règlement intérieur d'une CRA	65
5. Convention de mise à disposition d'un fonds géré par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest au profit des unions commerciales situées sur le tracé du tramway pour la réalisation d'animations commerciales durant le chantier pour l'année 2011	73
6. Exemple de dossier de demande d'indemnisation amiable	75
7. Diagnostics d'entreprise : exemples de Bordeaux et d'Angers	81
8. Modèle de lettre pour l'intervention auprès des partenaires sociaux et fiscaux	96
9. Exemples de plaquettes et guides d'information des professionnels et riverains	98
10. Exemple de plaquette pour « prêt à taux bonifié » - Brest	98
11. Outils d'observation	98
12. Exemple de charte d'objectifs	99

L'ACFCI sur proposition de la CCI de Versailles-Val d'Oise-Yvelines, a décidé en septembre 2010 de mettre en place un groupe de travail intitulé "**Les CCI et l'accompagnement des entreprises impactées par des travaux d'aménagement urbain**", en vue de réaliser un échange d'expériences de CCI impliquées. Les réflexions sont parties du rapport de la CCIP du 18 novembre 2010 présenté par Monsieur Gérard Barbier au nom de la Commission du commerce et des échanges et de la Commission de l'aménagement et du développement économique régional: « Travaux urbains sur la voie publique : garantir la continuité de l'activité économique ».

Ce guide est destiné aux collaborateurs des organismes consulaires, aux collectivités territoriales et aux services de l'Etat concernés.

INTRODUCTION

Dans tout projet d'aménagement urbain d'envergure nécessitant des travaux publics à fort impact sur les entreprises (gênes d'accès, pertes de clientèle, baisses de chiffre d'affaires, ...), les Chambres de Commerce et d'Industrie, principales représentantes des intérêts des commerçants, des industriels et des prestataires de service doivent se positionner très tôt auprès de la collectivité et des ressortissants.

Leur rôle dans l'accompagnement des différentes phases du projet est fondamental pour inciter et aider les chefs d'entreprises à s'adapter à ce nouvel environnement lié aux travaux, l'anticipation étant la clef de voûte nécessaire à tous les acteurs locaux concernés.

Certaines entreprises (qui emploient plus de 9 salariés) sont concernées en premier lieu (ainsi dans le cas d'un projet tramway, dans la mesure où elles participent d'assez près à leur financement par le paiement de la taxe sur le Versement Transports, impôt sur les employeurs pour financer en partie le réseau de transports collectifs).

Il s'agit de faire valoir les intérêts économiques et le commerce dans son environnement urbain (desserte, voirie, stationnement, aires de livraison, présence d'autres fonctions urbaines tels que l'habitat et l'industrie, ...), tout en prenant en compte les différentes configurations locales. D'ailleurs, ce guide fait apparaître une grande diversité de traitement des situations.

I. PREVENTION ET APPUI AUX ENTREPRISES

1. Travaux concernés

Ces travaux peuvent être de plusieurs natures comme la mise en place de tramway, la rénovation de gare, la restructuration urbaine, ou autres chantiers urbains lourds. Ils doivent s'étaler sur une certaine durée. Pour ouvrir un droit à indemnisation, les travaux concernés doivent entraîner un préjudice anormal et spécial.

Le caractère « anormal » se vérifie par un certain degré de gravité excédant les inconvénients normaux du voisinage des emprises publiques.

Le caractère « spécial », quant à lui, concerne un individu ou une catégorie de personnes, à savoir en l'espèce les entreprises riveraines des voies affectées par les chantiers.

Une précision importante :

Les dommages subis ne doivent pas résulter d'une situation à laquelle la victime s'est sciemment exposée.

2. Moments clefs d'intervention avant et pendant les travaux

2.1. Anticipation-prévention

L'anticipation est le point majeur et la clé d'entrée pour que la mission d'appui aux entreprises soit la plus pertinente. « Mieux vaut prévenir que guérir ! »

Les CCI doivent être en veille dès la définition des projets émergents de leur territoire et se rapprocher le plus tôt possible des collectivités.

Corrélativement les maîtres d'ouvrage devraient être incités à se rapprocher des CCI lorsque des entreprises sont fortement impactées par des travaux.

Le plus souvent la **Déclaration d'Utilité Publique (DUP) est le déclencheur du dispositif d'accompagnement des entreprises** en s'appuyant sur un partenariat le plus large possible : maître d'ouvrage, concessionnaires, collectivités territoriales, unions commerciales, chambres consulaires, organismes sociaux, fiscaux et bancaires, experts comptables, bailleurs, etc.

Il convient également **d'associer les commerçants à l'enquête publique préalable aux travaux.**

De plus, insistons sur la nécessité absolue de sensibiliser et informer les maîtres d'ouvrage pour prévoir une enveloppe financière adaptée en vue d'actions de prévention puis de réparation des préjudices économiques des entreprises.

Ils ont tout intérêt à cet égard à se rapprocher des CCI.

L'enveloppe doit être prévue dans le budget initial des travaux.

Les CCI pratiquent d'ores et déjà activement ce travail d'anticipation. Citons à titre d'exemple la création de la 4^{ème} ligne du tramway à Bordeaux, ou encore, à Brest, la signature d'une charte d'objectifs 3 ans avant le début des travaux.

Si les travaux ne débuteront qu'en début 2014, dès à présent, la CCI de Bordeaux entreprend plusieurs actions :

- Mise en place de groupes de travail avec l'association de commerçants, la CCI, la CMARA33, la Ville de Bordeaux (ou autres communes traversées par le tramway) et l'association la Ronde Des Quartiers de Bordeaux (RDQB) : mettre en place des opérations d'animation et des outils de communication en vue de dynamiser le commerce avant l'arrivée du tramway*
- Appui et conseil personnalisé (enquête/diagnostic)*
- Etude stratégique*
- Appel à projets de la Ville de Bordeaux : fonds FISAC et mairie pour la modernisation des commerces*
- Financement du programme (diagnostics, étude, appel à projets) : FISAC, Ville de Bordeaux, CCIB, CMARA33 et RDQB*
- Mise en place d'actions de lobbying collectif CCIB-CNPA (Conseil National des Professionnels de l'Automobile)-distributeurs automobiles auprès de la Communauté Urbaine de Bordeaux (maître d'ouvrage) afin de trouver un terrain pour la création d'un « village automobiles » susceptible d'accueillir les concessionnaires automobiles actuellement situés sur le tracé du tramway*

2.2. Information-communication

L'information sur la nature des travaux et les dispositifs d'accompagnement et d'aides aux entreprises riveraines et non riveraines des travaux doit être claire et objective.

Elle débute bien en amont des travaux pour se poursuivre pendant toute leur durée. En tout état de cause, elle doit avant tout porter sur la nature du chantier et son phasage.

Elle est personnalisée selon les destinataires :

- ❖ *les riverains : en matière d'accès piétons, de stationnement, de jalonnement de circulation, par exemple via un article dans le bulletin municipal ou la presse, ...*

- ❖ les entreprises : outre les informations précitées, sur l'éclairage, les livraisons, la signalétique, les modifications de sens de circulation, la propreté, par exemple via un bulletin d'info ou un flash info ;
- ❖ les experts comptables, banques, partenaires sociaux et fiscaux, propriétaires bailleurs identifiés : lettres, réunions de sensibilisation, ...
- ❖ etc...

Plusieurs dispositifs peuvent être mis en place en fonction des besoins et des configurations locales. Certains peuvent être à l'initiative des CCI, d'autres instaurés par le maître d'ouvrage notamment sur alerte de ces dernières.

On citera notamment plusieurs expériences de CCI :

- **Sur l'organisation des travaux :**

- ❖ Point Info Travaux animé par un agent d'information installé par le maître d'ouvrage pour renseigner les entreprises sur les travaux (Sarcelles, Bordeaux, Saint-Denis, ...) ;
- ❖ Référents quartiers issus des unions commerciales (Seine et Marne, ...) ;
- ❖ Visites de chantier avec des commerçants référents (Bordeaux, Reims, ...) ;
- ❖ Réunions publiques d'information sur les travaux (nature, durée et phasage) sous l'égide du maître d'ouvrage, à destination des entreprises et des riverains ;
- ❖ Agents de proximité, notamment ceux de la RATP et médiateurs chantiers (Angers, Sarcelles, ...).

- **Sur les relations avec les partenaires :**

- ❖ Comité de pilotage ou groupe de travail spécifique avec tous les partenaires, dont RSI, Impôts et URSSAF et le représentant de l'union commerciale ;
- ❖ Centres d'intervention sur la prévention des difficultés des entreprises, composés en particulier de juges du tribunal de commerce et offrant des rendez-vous et conseils personnalisés (Bordeaux, ...) ;
- ❖ Points « Accueil Recours Conseils » (ARC) en cas de difficultés de paiement des cotisations afin de faciliter les reports d'échéance et l'octroi de certains concours financiers (Clermont Ferrand, ...).

2.3. Concertation-partenariat

Les CCI doivent se positionner en interface entre la collectivité – le maître d'ouvrage et les entreprises, initier et développer la concertation, à **3 moments clés** :

- ❖ dès la définition des avant-projets et des projets, afin que puissent être prises en compte les contraintes des entreprises le plus en amont possible et éviter les contestations ultérieures,
- ❖ sur le phasage et l'organisation des travaux, pour limiter l'impact sur l'activité économique,

❖ pendant les travaux, pour adapter les plans de circulation, la signalétique, la gestion des aléas au quotidien,

❖ **Parmi les partenaires concernés, citons :**

Maitres d'ouvrage, Collectivités territoriales, Concessionnaires de réseaux et services publics
Chambres consulaires
Experts comptables
Directions départementales des finances publiques
Unions commerciales
Association de riverains professionnels
Associations de consommateurs
Etablissements bancaires
Bailleurs sociaux ou privés
Organismes fiscaux et sociaux
Etc...

2.4. Analyse du territoire et outils d'observation économique

Il s'agit de faire **un panorama général de l'évolution de l'activité socio-économique à travers plusieurs indicateurs**. L'objectif poursuivi est de proposer une photographie de l'espace urbain concerné avant le début des travaux, mais également d'en estimer l'impact par des études complémentaires et régulières pendant et après les travaux.

Ces données auront pour finalité :

- ❖ soit d'alimenter la commission d'indemnisation, comme dans les Hauts-de-Seine et le Val-d'Oise ;
- ❖ soit d'alimenter objectivement les débats locaux sur l'impact effectif des travaux sur le tissu commercial ;
- ❖ soit d'alimenter un observatoire, comme à Bordeaux et qui, afin d'être complet, doit réunir les informations suivantes :

Présentation de la ville, son histoire, le contexte socio démographique, les projets et équipements structurants, les infrastructures de transport, etc.
Périmètre des travaux impacté clairement délimité (si ce choix est fait)
Recensement des entreprises avec analyse de l'offre commerciale
Enquête sur évolution du Chiffre d'affaires avant, pendant et après les travaux, de la masse salariale
Enquêtes sur les livraisons, le stationnement (fréquentation des parkings publics et privés)
Enquête de fréquentation des consommateurs
Enquêtes sur les délocalisations, transferts
Enquête sur les transmissions, reprises et créations

Compte tenu de l'effort financier que suppose la mise en place d'un tel observatoire, celui-ci doit avoir une utilité pratique.

Ainsi il doit permettre d'avoir une connaissance précise du fonctionnement de l'espace concerné par les travaux et d'anticiper leur impact, notamment s'agissant des évolutions :

- du statut d'occupation des locaux commerciaux,
- des demandes de liquidations commerciales,
- des procédures collectives (redressement ou liquidation).

Comment procéder ?

Trois exemples

Observation de l'occupation des locaux commerciaux ayant pignon sur rue et des activités exercées :

- Recenser durant l'année N-1 ou N- 2 ou N-3, les locaux, par numéro de rue dans le périmètre ainsi que le type d'occupation par activités (occupé, vide ; si occupé quel type d'activité) ;
- Pendant les travaux répéter l'opération. Le travail des données sous tableur Excel permet d'effectuer les analyses.

Observation de l'évolution des procédures collectives :

Solliciter le greffe du tribunal de commerce pour disposer régulièrement des données sur les procédures collectives. (Traitement sous tableau Excel).

Observation de l'évolution des liquidations commerciales :

Requérir auprès de la préfecture les autorisations de liquidations commerciales ainsi que le motif de la demande

2.5. Prise en compte des contraintes des entreprises

Par ailleurs, il ne faut pas oublier les problèmes qui peuvent intervenir lors de cessions de commerces avant la DUP (déclaration d'utilité publique) et pendant la période des travaux. La dépréciation du fonds en résultant peut en effet handicaper le commerçant concerné.

Les CCI, du fait de leur connaissance du tissu économique, bénéficient d'une légitimité pour sensibiliser les maîtres d'ouvrage sur les projets d'aménagement urbain à prendre en compte, les nombreuses contraintes des entreprises lors de la conception, du phasage et de la mise en œuvre des travaux.

2.5.1 Prise en compte des contraintes des entreprises lors de la conception des projets d'aménagement urbain :

Si possible dès la phase de conception des aménagements, il est important de sensibiliser les interlocuteurs à la nécessaire compatibilité des espaces publics avec l'exercice des activités économiques :

- ❖ aires de livraisons (vérifier leur existence et leur bon dimensionnement),
- ❖ accès des véhicules aux laboratoires et arrières cours des commerces (notamment boulangers, traiteurs, fleuristes, ...),
- ❖ accessibilité aux personnes handicapées dont places de stationnement à **proximité des prestataires de santé**,
- ❖ réalisation de places de stationnement ou de parkings dédiés au commerce avec rotation des voitures,
- ❖ éclairage optimal des rues commerçantes,
- ❖ respect voire réaménagement des terrasses aux abords des cafés et restaurants, impact de l'implantation d'un arrêt de transport en commun (par exemple, changement de circulation d'une ou plusieurs rues, ...).

2.5.2. Prise en compte des contraintes des entreprises dans le phasage des travaux :

La plupart des activités économiques ayant une saisonnalité, il est important de sensibiliser le maître d'ouvrage afin de programmer les travaux les plus préjudiciables à l'activité économique dans les périodes creuses, lorsque cela est possible.

Par exemple, la CCI peut solliciter une **interruption des travaux** :

- ❖ au moment des soldes ou lors des fêtes de fin d'année, comme à Angers et Brest où cette interruption s'accompagnait d'une remise en état de la voirie ou à Thorigny (CCI de Seine-et-Marne), et pour cela dès fin novembre ;
- ❖ **il est préférable de concentrer les travaux lourds** (assainissement, démolition de chaussée...) sur une période couvrant ou englobant des vacances scolaires notamment juillet et août comme à Paris. Dans ce cas, les entreprises sont engagées à prendre leurs congés à cette occasion.

Bien sûr, il s'agit à chaque fois de s'adapter aux demandes des entreprises et aux contraintes spécifiques du tissu économique. Cette demande pourra varier en fonction de la nature des activités (dans un secteur touristique avec des cafés, hôtels, restaurants, les périodes creuses ne seront pas identifiées sur la période estivale).

2.5.3. Prise en compte des contraintes des entreprises lors de la mise en œuvre des chantiers de travaux :

Lors de la réalisation des travaux, le rôle de la CCI est capital pour représenter les entreprises en amont ou même pendant les réunions de chantier pour faire prendre en compte les contraintes spécifiques de chacune d'elles, notamment relatives :

- aux **facilités d'accès aux commerces** par signalétique, de passerelles ou de jalonnement,
- à la livraison,
- à la visibilité des boutiques (les zones de stockage ne doivent pas être devant les magasins, de même les palissades trop hautes et compactes doivent être évitées),
- à la continuité de la fourniture en eau, en électricité ou encore à la sensibilité des produits vendus aux poussières de chantier,

Dans certaines agglomérations, le maître d'œuvre a créé un espace hebdomadaire « réunion de concertation des acteurs de la ville – R.C.A.V. », espace qui réunit toutes les semaines la police, la mairie, les pompiers, le délégataire des transports en commun, la CCI, la chambre de métiers et dont l'objectif est de faire un état d'avancement des travaux et une prévision des perturbations futures.

Cette concertation permet de faire remonter les problèmes rencontrés par les commerçants riverains et de faire évoluer le jalonnement tant routier que commercial.

*Il s'agit pour la CCI de jouer un rôle d'interface, en pleine phase opérationnelle, entre de multiples interlocuteurs dont le coordinateur du chantier, aux objectifs variés et qui doivent dialoguer de manière constructive.
De même, des numéros d'appel d'urgence doivent être opérationnels et communiqués aux entreprises.*

2.6. Rôle des unions commerciales

Bien évidemment, les unions commerciales préexistantes ont un rôle essentiel pour l'accompagnement des commerçants. Il convient de les sensibiliser à la nécessité d'une implication quotidienne pendant les travaux. A l'image des CCI de Brest et Bordeaux où la constitution d'un groupe de travail spécifique tramway/U.C a permis de créer un espace d'échanges, de propositions et de concertation avec la collectivité.

Des groupes de travail peuvent les réunir régulièrement.

La présence d'une association de commerçants et de riverains professionnels est en effet impérative. Elle jouera pendant toute la durée des travaux un rôle important de relais, d'expression des besoins, d'animation et pourra être consultée sur diverses problématiques économiques et environnementales.

S'il n'en existe pas ou si celle existante est en sommeil, il est conseillé d'en créer une pour la période des travaux. A titre d'exemple, juste avant le début des travaux de la gare de Franconville, une association des riverains de cette gare a été constituée et dissoute après leur achèvement.

Egalement, on insistera sur le rôle fondamental des associations au titre des commissions de règlement amiable pour faire remonter à leurs membres les informations de terrain.

2.7. Gestion des entreprises

L'arrivée de travaux publics conséquents dans l'environnement immédiat des commerces et activités de services aura nécessairement une incidence sur le niveau de chiffre d'affaires. Pour prévenir la période des travaux notre travail consiste à aider l'entreprise à anticiper du mieux possible cette phase afin qu'elle l'aborde avec une santé financière la moins fragile possible.

Comment procéder

Mesurer la santé financière des entreprises

Les CCI de Bordeaux, Mulhouse et Angers ont utilisé un questionnaire «votre diagnostic tramway» qui permet sur la base d'un questionnaire simple de mesurer la fragilité financière de l'entreprise.

Cette approche volontaire de la part du professionnel peut aussi être complétée par une démarche dynamique de la CCI, en rappelant les points sur lesquels le professionnel pourra agir dans la gestion de son entreprise dans la cadre d'une baisse d'activité.

Limiter l'impact sur le chiffre d'affaires et la trésorerie par des mesures proactives

Pour limiter l'impact des travaux sur le chiffre d'affaires, la CCI peut aider l'entreprise à prospecter de nouveaux clients, comme l'a fait la CCI de Seine-et-Marne pour la recherche d'un emplacement sur un marché pour un boucher pendant la période des travaux, ou encore la CCI du Val-d'Oise pour un commerce de prêt-à-porter.

Négocier auprès de la banque

La négociation auprès de sa banque portera sur un rééchelonnement d'un prêt, parfois coûteux, permettant malgré tout d'alléger la charge de remboursement. Bien entendu, une renégociation peut être aussi envisagée.

Mettre en place un budget d'achats

En fonction du planning des travaux, si celui-ci peut être connu avec suffisamment de précision, il convient d'apporter une attention particulière aux achats à réaliser (acheter moins) et inciter à la mise en place de « budget d'achats ». Tout en sachant qu'une demande de liquidation commerciale auprès de la préfecture reste aussi un acte de gestion.

Report d'échéances et crédits ponctuels

L'existence d'un plan de trésorerie sera également utile pour solliciter et proposer auprès des créanciers des reports d'échéances ou négocier le temps venu avec sa banque une ligne de crédit ponctuelle.

Mesures sociales

La gestion des prises de congés du personnel peut être aussi envisagée en fonction des dates de travaux ou de l'intensité des travaux dans une rue ou un secteur. Cet acte ne doit pas contribuer à détériorer l'ambiance.

Le recours au chômage partiel constitue également une possibilité. Néanmoins celui-ci est envisageable que lorsque toutes les mesures ont été mises en œuvre afin d'éviter le recours à ce dispositif.

Anticiper les hausses de loyers commerciaux

Il est important que les commerçants dont le bail arrive à son terme avant ou au début des travaux soient vigilants quant à une révision des facteurs de commercialisation susceptibles d'entraîner une augmentation importante des loyers, et au mieux avant la période de renouvellement du bail la période (entre la 9^{ème} et 12^{ème} année) afin d'éviter un déplafonnement.

II - INDEMNISATION ET APPUI AUX ENTREPRISES

1. Création et suivi d'une commission de règlement amiable

La Commission de Règlement Amiable du préjudice commercial est une alternative au recours contentieux. En effet, ceux-ci sont souvent inappropriés de par leur complexité et leur longueur.

C'est pourquoi est de plus en plus privilégiée l'instauration d'une commission de règlement amiable (CRA).

1.1. Des recours ou des voies légales souvent inappropriées

Ce contentieux relève du juge administratif, soit le tribunal administratif géographiquement compétent. Le recours est recevable sans limitation de délai, sous réserve de l'application de la règle dite de la « déchéance quadriennale » qui impose de saisir les juges dans un délai de quatre ans pour toute créance détenue à l'encontre des personnes publiques, en l'espèce la collectivité ou l'établissement public maître d'ouvrage.

Toutefois, ce type d'action pêche par sa longueur, plus de deux ans en moyenne entre le dépôt de la requête et l'obtention de la décision.

Certes, des procédures d'urgence existent parallèlement mais elles présentent aussi des inconvénients :

- d'une part, le référé-provision permet d'obtenir une avance sur l'indemnité refusée par la personne publique (Si cette procédure est rapide, elle implique la saisie d'un juge) ;
- d'autre part, il existe un autre procédé de règlement du conflit prévu par le Code civil (article 2044), la transaction, qui consiste en un contrat entre les parties permettant de terminer une contestation ou d'en prévenir une naissante. Cette transaction rend ensuite le recours contentieux irrecevable et sans objet un recours déjà engagé devant le juge.

Il est intéressant de noter qu'un jugement du Tribunal administratif de Marseille du 18 avril 2011 (Société Dragan Vidéo) a considéré à propos de préjudices liés à la perte du fonds de commerce, des baisses de chiffres d'affaires et d'investissements engagés en pure perte, qu'un maître d'ouvrage ne pouvait pas s'opposer à indemniser le commerçant affecté pour la deuxième année consécutive au motif que la transaction conclue pour la première année était trop généreuse. **Cet exemple montre la difficulté de parvenir à négocier avec la personne publique sans l'aide d'un tiers.**

L'encombrement des juridictions administratives et la longueur des délais de jugement ou de négociation en cas de transaction ont entraîné l'émergence d'une autre voie de règlement amiable, mais dépourvue de statut législatif ou réglementaire.

1.2. Organisation et fonctionnement de la CRA

L'initiative de la mise en place d'une CRA peut relever certes du maître d'ouvrage, mais aussi de la CCI concernée qu'il faut inciter à agir de la sorte car elle est la mieux à même d'apprécier l'intérêt de cette commission pour une juste et rapide indemnisation des professionnels de sa circonscription.

1.2.1. Composition

Tout en lui assurant un mode de fonctionnement souple, efficace et rapide, **il convient d'insister sur le caractère pluraliste de sa composition**, gage d'une prise en compte sérieuse des intérêts de l'ensemble des parties : maîtres d'ouvrage concernés/collectivités territoriales, CCI, CMA, expert-comptable, direction départementale des finances publiques, DIRECCTE, URSSAF, RSI, Associations de professionnels riverains, ainsi que selon les circonstances locales, les entreprises chargées du dévoiement des réseaux (ERDF, France Telecom, chauffage urbain, traitement des eaux et des déchets, éclairage public, ...).

Toutefois, le nombre de membres varie selon les configurations locales. Ainsi dans certains cas comme à Brest, il se limite à sept (5 voix délibératives et 2 voix consultatives), dans d'autres, comme dans la région parisienne ou à Marseille, il est d'une vingtaine.

Pour garantir son impartialité, il est essentiel que la CRA soit présidée par un magistrat de l'ordre administratif. Doit être exclue toute pratique de présidence par le maître d'ouvrage.

Une telle organisation, inscrite dans un règlement intérieur (Cf. modèle de Brest : <http://www.cci-brest.fr/tram>), permettra de satisfaire également aux règles de transparence et d'égalité de traitement.

1.2.2. Principales étapes de l'instruction d'une demande d'indemnisation

- ❖ Obtention du dossier de demande auprès du secrétariat de la CRA ou de tous autres sites physiques ou virtuels dédiés :
 - dans le cas d'un périmètre défini, vérification de la situation géographique des activités concernées sur le périmètre de compétence de la CRA
 - en l'absence de périmètre, retrait pur et simple du dossier
- ❖ Aide de la CCI pour monter ce dossier
- ❖ Examen par la CRA de la recevabilité de la requête (c'est-à-dire réalité de l'impact des travaux sur l'entreprise) :
 - soit par l'intervention d'un expert technique mandaté par la CRA sur la gêne occasionnée en termes d'accessibilité notamment
 - soit sur rapport contradictoire du maître d'ouvrage
 - soit sur justification (y compris par constat d'huissier) par les commerçants des preuves figurant dans le dossier

- ❖ Rapport d'évaluation du préjudice économique sous l'égide de la CRA
- ❖ Examen et choix par la CRA du montant d'indemnisation
- ❖ Délibération, dans certains cas, de l'organe délibérant de la personne publique maître d'ouvrage (commune, intercommunalité...) ; transmission dans d'autres, de la proposition directement à l'entreprise
- ❖ Acceptation de la convention d'indemnisation par le demandeur valant renonciation à tout recours contentieux
- ❖ Toutefois, il est toujours possible pour l'entreprise de refuser la proposition d'indemnisation amiable si elle s'avère **manifestement** insatisfaisante
- ❖ Paiement de l'indemnité

Préconisations

Pour respecter l'esprit de rapidité de ce mode de règlement amiable, il est préférable d'éviter la nomination d'un expert technique qui interviendra longtemps après les travaux. Il convient de privilégier la solution du rapport contradictoire rédigé par le maître d'ouvrage sur la base d'un reportage photographique hebdomadaire réalisé sous contrôle d'huissier.

1.3. Périmètre d'indemnisation

Le périmètre d'indemnisation est celui de l'impact des travaux. Il appartient à la CRA de le délimiter à la parcelle dès sa constitution. Certaines villes n'ont pas délimité de périmètre permettant ainsi à chaque commerçant de solliciter la CRA par simple lettre afin de connaître son éligibilité au dispositif.

1.3.1. Un critère de riveraineté directe à dépasser

Il faut savoir que la jurisprudence restreint le périmètre d'indemnisation à la riveraineté directe des chantiers.

A savoir

Un tel critère s'avère souvent très pénalisant pour les entreprises et nombre de CRA acceptent de se démarquer de ce critère juridictionnel et d'étudier des dossiers d'entreprises exerçant leur activité dans des rues adjacentes dès lors que le lien de causalité avec l'opération est prouvé.

Et on constate que dans certains cas ne sont prises en compte que les entreprises situées en rez-de-chaussée et ayant une façade commerciale sur les travaux, alors que les activités situées dans les étages sont impactées tout autant.

1.3.2. Nécessité d'une action proactive des CCI

Les CCI doivent être force de proposition sur la définition du périmètre, l'observation devant être élargie à l'échelle de la ville et de la périphérie pour avoir une meilleure

connaissance des effets induits des travaux sur toutes les entreprises directement ou indirectement.

1.4. Préjudice économique

Conformément à la jurisprudence, sont indemnisables deux catégories de préjudices :

- ❖ la privation totale d'accès, qui donne droit à une indemnisation
- ❖ les restrictions et difficultés d'accès, cas les plus fréquents.

A savoir

Conformément à la jurisprudence, ces nuisances doivent se prolonger sur une certaine durée appréciée par la CRA. On peut citer ici deux exemples pour lesquels une indemnité a été accordée par le juge : celui d'un commerçant dont le local a souffert de difficultés d'accès pendant près de deux ans, celui d'un commerce dont l'accès a été très perturbé pendant six mois et quasi impossible pendant trois mois.

L'accent est mis sur la baisse de fréquentation du commerce et la diminution de son chiffre d'affaires.

Préconisation concernant les travaux des concessionnaires

*L'indemnisation de la gêne occasionnée par les travaux liés en amont au dévoiement de réseaux doit absolument rentrer dans le champ de compétence de la CRA. Son règlement intérieur doit comporter une clause en ce sens.
De surcroît, il convient de sensibiliser les collectivités publiques au fait que les contrats (contrats initiaux ou avenants) des concessionnaires doivent le mentionner.*

1.5. Enveloppe financière d'indemnisation

1.5.1. Principes directeurs :

Une enveloppe financière provisionnelle doit absolument être prévue dès l'engagement de l'opération par le maître d'ouvrage, faute de quoi toutes les décisions d'indemnisation de la CRA resteraient sans portée.

Son montant sera bien-sûr variable en fonction du nombre d'entreprises impactées. Il est fonction de la durée des travaux et du périmètre. A titre d'exemple, la CCI du Val-d'Oise a proposé une enveloppe prévisionnelle correspondant à une perte moyenne de 20 % du chiffre d'affaires, proposition qui s'est avérée pertinente.

Mode de calcul :

Il doit être prévu très précisément par la CRA.

Le préjudice financier s'évalue à partir de l'impact des travaux sur le chiffre d'affaires des professionnels riverains du chantier. Cette méthode de calcul est, à priori, appliquée à toutes les entreprises qui déposent un dossier de demande d'indemnisation.

Le calcul du montant de l'indemnité se base sur la moyenne des CA des 3 dernières années qui est comparée au CA de l'année affectée par les travaux. Cette différence ainsi obtenue est pondérée par le taux moyen de marge pour en déduire l'indemnité qui dans certains cas peut être imputée des économies réalisées sur la masse salariale suite à une réduction d'effectif.

Pour un montant d'indemnité très important (supérieur à 45K€ pour certaines CRA), un expert-comptable peut-être missionné pour expertiser le dossier afin de déterminer les éléments permettant d'apprécier au plus juste le préjudice subi.

A noter qu'il existe des différences dans la méthode de calcul de certaines CRA.

Définition de la marge commerciale et du taux de marge :

La marge commerciale correspond pour un commerçant à la différence entre le prix de vente HT et le coût d'achat HT auprès du fournisseur.

Le taux de marge se calcule en divisant la marge commerciale par le prix de vente HT.

Les marges commerciales sont très variables selon les produits et les types de commerces. Elles sont de quelques % dans la grande distribution sur les produits alimentaires et peuvent atteindre 50 ou 60 % (voir nettement plus) dans la distribution textile par exemple.

Exemple

Ces règles peuvent s'accompagner d'initiatives proactives des acteurs impliqués : Par exemple, à Brest, le maître d'ouvrage public a lancé un appel d'offre afin de choisir un cabinet d'expertise comptable qui a présenté sa méthode de calcul lors de la réunion de mise en place de la commission. Cette méthode a été validée par tous les membres de cette dernière.

Trois propositions ont été faites : par rapport à l'année précédente ; la moyenne mobile ; la moyenne mobile pondérée. *La première proposition est plus adaptée aux entreprises de moins de 3 ans d'existence, la seconde aux entreprises dont l'activité est stable et la troisième aux entreprises en légère croissance ou légère baisse.*

En tout état de cause, les membres de la commission délibéreront, entre autres, sur la base des typologies retenues.

Soulignons que la CCI doit en pareil cas avoir un rôle de facilitateur et doit notamment faire œuvre de pédagogie auprès de ses ressortissants et les inciter à tenir une comptabilité minutieuse, à faire valider régulièrement par l'expert-comptable leurs comptes pour prouver les pertes.

1.5.2. Paiement :

En raison de l'urgence et des conséquences très lourdes des travaux, certaines CRA procèdent à des acomptes sur indemnisation.

Préconisation

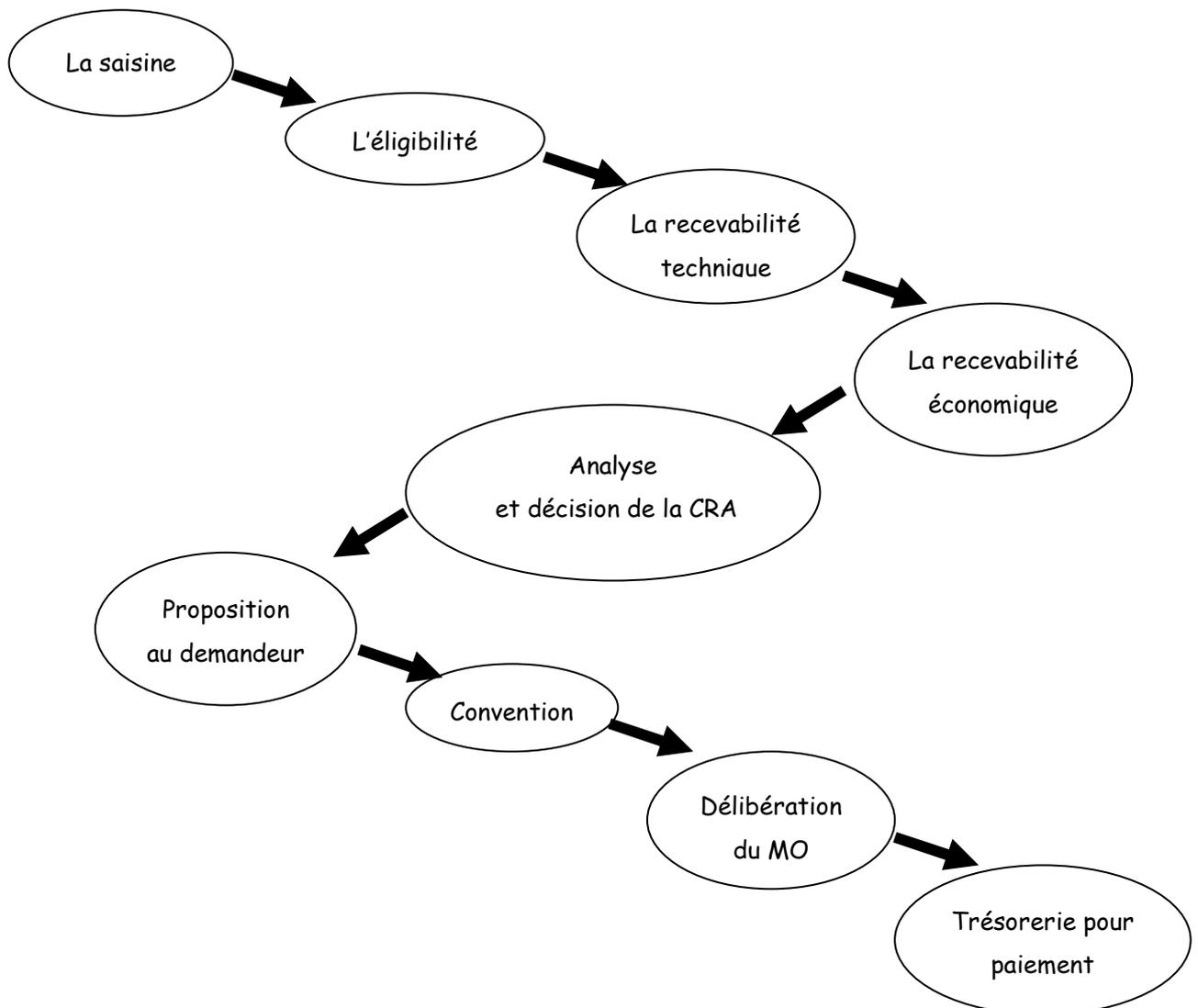
Cette procédure devrait être généralisée afin que les entreprises soient indemnisées le plus rapidement possible, étant précisé que le lien de causalité entre les travaux et la perte de chiffre d'affaires devra être dûment établi.

Certaines CCI ont constaté que, pour réduire les délais de paiement, des collectivités donnent délégation à un élu pour engager la procédure de paiement sans attendre un bureau ou un conseil.

Une CRA, pourquoi ?

- *Pour sauvegarder l'activité économique*
- *Pour compenser une perte de chiffre d'affaires pendant la durée des travaux*
- *Pour éviter les contentieux longs et coûteux devant le juge administratif*

Une CRA, selon quelle procédure ?



Une CRA, dans quelles conditions ?

- *Existence d'un préjudice économique*
- *C'est-à-dire les conséquences que les chantiers ont sur l'activité commerciale des riverains, soit directement, soit indirectement.*

Les professionnels concernés

- *Les entreprises riveraines du périmètre de chantier*
- *Le chantier se définit comme étant l'ensemble des travaux (par exemple ceux liés à la construction du tramway (préparation du chantier, dévoiement des réseaux, réalisation de la plateforme, installation de la voie, mise en place de ligne aérienne de contact et des éléments de superstructure, essai, ...))*

La recevabilité technique

- *C'est le constat de la gêne apportée à l'accessibilité de l'entreprise par les travaux.*
- *Ailleurs....*
- *La charte : le maître d'ouvrage délégué, saisi par le maître d'ouvrage, évaluera la recevabilité et se chargera de l'instruction technique du dossier en termes de lieu, de nature de la gêne et de durée de la gêne.*
- **Le souhaitable ?:**
 - ✚ **Mention au dossier des périodes par le professionnel**
 - ✚ **Validation par le MOD**
 - 1. Si oui, la recevabilité technique est validée par la CRA lors de l'examen du dossier global**
 - 2. Sinon, une rencontre contradictoire entre MOD et le professionnel ?**
 - 3. Décision prise par la CRA qui valide avec les données du MOD, le professionnel pouvant refuser et demander à être entendu par la CRA**

La recevabilité économique

- C'est la détermination du préjudice ayant un lien de causalité direct avec le chantier et revêtant un caractère spécial et anormal. Cette recevabilité est analysée par la CRA sur la base des données comptables transmises par le professionnel.
- Qui ? Le demandeur
- Ailleurs ?
- Le moins pire ?

- **Sur quelles bases ? Le Chiffre d'affaires et la marge**

- ✚ **Le chiffre d'affaires :**

- **Base : l'année précédente ou la moyenne des deux ou trois dernières années ?**
 - **Travail au prorata du nombre de jours ?**
 - **Si nouvellement installé ?**

- ✚ **Base marge commerciale :**

- **Année précédente ?**
 - **Moyenne des trois dernières années ?**
 - **Si nouvellement installé ?**
 - **Seuil d'activité ?**

- ✚ **Décote sur chiffre d'affaires (anormalité du préjudice) : 5%.... 8%... 10.... % ?**

- ✚ **Niveau de compétences de la CRA ?**

- ✚ **Faut-il l'intervention d'un expert financier ?**

Exemple : à Bordeaux :

L'entreprise peut solliciter une demande d'indemnisation que si son CA a subi une perte d'au moins 10 % par rapport à l'année précédente. Le calcul de l'indemnisation obéit à la règle énoncée p18.

- **Prise en compte des surcoûts :**

- Liés aux difficultés de trésorerie (emprunts, découverts)
 - Liés à l'emploi (licenciement, chômage technique)
 - Liés à l'échelonnement des encours sociaux et fiscaux
 - Induits par les aménagements liés aux nuisances des travaux

2. Dispositifs cumulatifs ou alternatifs à une CRA

Différents dispositifs peuvent être mis en place en complément de la CRA ou à défaut de mise en place de la CRA. Ces dispositifs sont fonction de la nature des difficultés rencontrées par les entreprises (paiement des dettes fiscales et sociales, financement des besoins de trésorerie, restructuration des encours bancaires, perte d'attractivité des pôles commerciaux).

Est proposé ci-après un inventaire des principaux dispositifs pouvant être mis en œuvre.

Certaines CCI choisissent de proposer aux partenaires sociaux et fiscaux, au pôle emploi, au R.S.I., à la direction des services publics et URSSAF, une démarche commune permettant d'aboutir à la création d'un document unique ou liasse unique.

2.1. Les dispositifs pour faire face aux difficultés de paiement des dettes sociales et fiscales

Il semble souhaitable de solliciter en amont les organismes fiscaux et sociaux afin de les informer de l'impact prévisible des travaux sur les entreprises riveraines et les inviter à examiner avec bienveillance les demandes des entreprises concernées.

L'information préalable peut se faire par le biais d'une réunion d'information ou d'un courrier co-signé par les chambres consulaires et le maître d'ouvrage.

A SAVOIR

Si l'entreprise rencontre une difficulté pour régler une dette fiscale ou sociale auprès de l'URSSAF, de Pôle Emploi, du Régime Social des Indépendants ou du Service des Impôts, elle peut négocier avec l'interlocuteur concerné pour obtenir des délais de paiement, des remises de majorations ou des aides exceptionnelles.

Si les dettes de l'entreprise sont multiples (auprès de plusieurs organismes), elle a tout intérêt à saisir la Commission des Chefs des Services Financiers qui analysera le caractère conjoncturel ou structurel de la situation et proposera des modalités de règlement et un suivi de sa situation.

Les différents organismes concernés et les modalités d'accompagnement pour négocier des délais de paiement

ORGANISME	DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT
L'URSSAF	L'URSSAF peut accorder des délais de paiement supplémentaires et/ou des remises de majorations de retard. Cependant, avant toute demande, il faut s'acquitter du règlement intégral de la part salariale et procéder au paiement des éventuels frais d'huissier. www.urssaf.fr/entreprises-en-difficultés
Le Régime Social des Indépendants	Le RSI peut accorder des délais de paiement, une remise partielle ou totale des majorations mais également recalculer les cotisations sur la base d'une estimation des revenus de l'année en cours. Par ailleurs, cet organisme dispose d'un fonds social permettant en cas de difficultés, d'obtenir à titre exceptionnel, une prise en charge partielle ou totale des cotisations voire un soutien financier. www.rsi.fr
Pôle Emploi	Lorsque l'entreprise rencontre des difficultés pour payer les cotisations patronales et salariales d'assurance chômage, elle peut bénéficier d'un report de paiement de trois mois, voire d'un délai supplémentaire. Cependant, il faut s'acquitter du précompte salarial pour l'obtention d'un délai de paiement. http://www.pole-emploi.fr/employeur/en-cas-de-difficultes-de-paiements-@/suarticle.jspz?id=4120
DIRECCTE	Le recours au chômage partiel Durée maximale de 800 heures par salarié et par an (1000 pour certains secteurs comme l'automobile et le textile). Maximum 6 semaines consécutives. L'allocation chômage partiel est de 75 % du salaire brut avec une participation financière de l'Etat et de l'UNEDIC. http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/chomage,125/le-chomage-partiel,1139.html#sommaire_1
Direction Générale des Finances Publiques	L'entreprise qui rencontre des difficultés pour payer ses dettes fiscales, peut demander un étalement de ses paiements et/ou une remise des majorations de retard. Cependant, l'entreprise n'est en aucun cas dispensée du dépôt de ses différentes déclarations.
Commission des Chefs de Services Financiers pour un plan de règlement des dettes fiscales et sociales	Si l'entreprise rencontre des difficultés à payer une multiplicité de dettes publiques, elle peut saisir la Commission des Chefs des Services Financiers (CCSF) qui peut proposer un étalement des dettes. Cette Commission rassemble des représentants du Trésor Public, des Services Fiscaux, de l'URSSAF, du PÔLE EMPLOI, du RSI, ... (les créanciers publics) sous la présidence du Trésorier Payeur Général du département. Pour que la demande soit recevable, l'entreprise doit avoir réglé la part salariale des dettes sociales auprès de l'URSSAF et du PÔLE EMPLOI. L'entreprise doit également avoir déposé toutes ses déclarations. Enfin, seules les dettes échues, c'est à dire celles qui ont dépassé la date de majoration, pourront faire l'objet d'un moratoire (et non les dettes à échoir).

2.2. Les dispositifs pour répondre aux difficultés à renouveler des concours bancaires existants (découvert), à solliciter de nouveaux crédits ou honorer les échéances des prêts en cours

Dans ce cas, il semble souhaitable de solliciter en amont les principaux établissements bancaires afin de les informer de l'impact prévisible des travaux sur les entreprises riveraines et les inviter à examiner avec bienveillance les demandes des entreprises concernées. L'information préalable peut se faire par le biais d'une réunion d'information ou d'un courrier cosigné par les chambres consulaires et le maître d'œuvre.

ORGANISME	DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT
La mise en place de prêts bonifiés	<p>1/ Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir les entreprises commerciales et artisanales fragilisées directement ou indirectement par les travaux de longue durée sur voirie ; • Permettre à ces entreprises de renforcer leur trésorerie ; • Impliquer les établissements financiers ; • Envoyer un message fort sur l'utilité de ce dispositif, souple et peu coûteux, en faveur de la pérennisation des commerces. <p>2/ Utilité :</p> <p>Ce dispositif concerne les entreprises directement impactées mais aussi celles situées dans un périmètre plus large qui subissent des modifications de circulations ou une désaffectation de la clientèle induites par les travaux.</p> <p>Ce dispositif n'est possible que dans le cadre d'un partenariat qui permet de réduire l'impact financier pour chacun des partenaires (banques, collectivités publiques ou chambres consulaires, comme à Brest, avec l'implication de la communauté urbaine Brest Métropole Océane, la CCI et la CMA du Finistère, également à Bordeaux).</p> <p>Il s'agit aussi de responsabiliser le chef d'entreprise pour lui permettre, avec l'appui de son expert-comptable et des organismes consulaires, de démontrer qu'il peut surmonter cette période difficile.</p> <p>3/ Les plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les intérêts sont pris en charge par les partenaires ; - Possibilité d'un différé de remboursement du capital de 24 mois ; - La banque reste individuellement le point d'entrée du prêt ; - Absence de frais de dossiers ; - Oséo apporte sa garantie.

ORGANISME	<p>4/ Comment procéder ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convaincre les partenaires institutionnels de l'utilité d'un tel dispositif ; - Associer ensuite rapidement les banques à la définition du projet. <p>DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT</p>
La médiation du crédit	<p>Lorsque l'entreprise ne trouve plus de solution avec sa banque pour régler ses problèmes de financement ou de trésorerie, elle peut saisir le médiateur du crédit. Le médiateur intervient pour l'obtention d'un crédit ou d'une facilité de caisse ainsi que pour les problèmes d'assurances crédit et d'affacturage. Il convient de remplir un dossier sur le site www.mediateurducredit.fr.</p> <p>La médiation débute dès la réception de l'accusé de réception du dossier. Les banques sont alors informées de la démarche et ont 5 jours pour confirmer leur position ou décider de la réviser. Passé ce délai, le dossier est transmis au médiateur départemental, qui, lui aussi, a 5 jours ouvrés pour l'examiner et revenir vers l'entreprise pour lui indiquer la voie retenue pour le traitement de ses difficultés. Un délai supplémentaire de 5 jours ouvrés peut être accordé, après avis du médiateur, en cas d'intervention en garantie ou en partage de risque d'OSEO.</p>
La conversion des prêts «court terme» en «moyen terme»	<p>OSEO met en œuvre le Fonds de Renforcement de Trésorerie des PME pour intervenir en garantie sur des prêts «moyen terme» (2 à 7 ans) en remplacement ou en complément de prêts «court terme». Le taux de garantie varie de 50 à 60%. Cette mesure permet de remédier aux problèmes de trésorerie. Les professions libérales, les activités de promotion immobilière et l'intermédiation financière ne sont pas éligibles à ce dispositif. www.oseo.fr</p>

Exemple

Un Point ARC (Accueil, Recours, Conseils) a été mis en place par la CCI de Clermont-Ferrand/Issoire par voie de convention avec les partenaires. La CCI joue un rôle de réception des doléances des entreprises avec transmission aux organismes concernés, des demandes au moyen d'une fiche-navette (envoyée par mail).

2.3. Les dispositifs pour accompagner collectivement les entreprises impactées et contribuer au maintien de l'attractivité commerciale des pôles concernés

Le FISAC n'est pas un fonds d'indemnisation. Il peut servir à financer des opérations d'accompagnement et de soutien aux entreprises touchées par des travaux publics.

D'une part, en vertu de l'article L 750-1-1 du code de commerce issu de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, le FISAC peut être utilisé pour « *faciliter le retour à une activité normale des commerces de proximité après l'exécution de travaux publics réduisant l'accès de la clientèle à ces commerces* ».

D'autre part, en pratique, il peut également être utilisé pour :

- des animations commerciales génératrices de flux et de fidélisation de la clientèle (La collectivité brestoise a choisi de mettre à disposition des associations de commerçants une enveloppe annuelle de 100 000€ gérée par la CCI de Brest pour mener des actions collectives. (Cf. annexe, page 70, modèle de convention de fonds). De même, la CCIT de Bordeaux a sollicité le FISAC sur 3 ans, en amont des travaux du tramway, pour des opérations d'animation/communication en faveur des entreprises sur la commune de Bordeaux;
- le renforcement de la signalisation et de l'information sur les modifications d'accès aux activités commerciales ;
- le soutien à la commercialisation des locaux vacants, en accompagnant les projets de mutations, transmissions et reprises de commerces... (exemple des films occultants sur les locaux commerciaux vacants prévus en 2012 à Bordeaux);
- la communication pendant les travaux (comme à Brest, Marseille ou Orléans) ;
- les travaux pour la modernisation des locaux (comme à Bordeaux).

Ce dispositif comprend également des mesures qui peuvent permettre d'anticiper, l'arrivée du tramway et de profiter de son « effet levier » sur les activités :

- mise en place d'une démarche qualité qui dotera les établissements commerciaux situés sur le tracé d'une véritable stratégie promotion et de développement ;
- promotion de plans de déplacements inter-entreprises, proposant aux salariés des zones riveraines une offre de déplacements efficace ;
- accompagnement de projets de rénovation et de modernisation des locaux commerciaux et artisanaux situés sur le tracé (la Ville de Bordeaux a ainsi mis à disposition une enveloppe de 150 000€ en 2011 (50% Ville/50% FISAC), programme reconduit jusqu'au début des travaux).

3. Révision des droits de voirie

La nécessité de réaliser des travaux utiles à l'ensemble de la collectivité peut justifier le non-renouvellement ou l'abrogation de l'autorisation d'occupation privative du domaine public.

L'exécution des travaux peut être une véritable gêne pour les titulaires d'autorisations, qui peuvent se voir empêchés de profiter du droit conféré par leur titre. Dans pareil cas, il n'existe cependant pas d'indemnisation automatique. En effet,

si les travaux sont effectués dans l'intérêt du domaine et que l'opération d'aménagement est conforme à la destination de celui-ci, les occupants n'ont en principe pas droit à réparation pour les dommages subis.

L'indemnisation des préjudices commerciaux des occupants du domaine public est donc exceptionnelle.

Sans remettre en cause ce principe constant de la jurisprudence, d'autres formes de compensation peuvent toutefois être consenties aux titulaires de droits d'occupation, comme des exonérations totales ou partielles de droits de voirie en cas de suspension de leur autorisation.

Exemple

Dans le cadre de la construction de la ligne de tramway T3, la Ville de Paris a voté un abattement des droits de voirie au bénéfice des commerçants exploitant certaines terrasses, en raison des nuisances causées par les chantiers et alors même que ceux-ci n'avaient pas nécessité le démontage ou la suppression temporaire des installations.

A l'échelle nationale, ces initiatives restent toutefois minoritaires et nombre de règlements locaux d'occupation du domaine public ne prévoient pas de telles dispositions.

Préconisations

Lorsque l'exécution de travaux publics entraîne une suspension de l'autorisation d'occupation du domaine public, le titulaire devrait systématiquement bénéficier d'une exonération de ses droits de voirie proportionnelle à la durée de l'empêchement.

En revanche, si le droit d'occupation reste exploitable malgré les chantiers, un abattement des droits de voirie devrait être consenti au professionnel, proportionnellement à la durée de la gêne, pour tenir compte des nuisances subies. L'abattement pourrait être accordé lorsque la gêne persiste au-delà d'une durée significative.

4. Animation et communication vers la clientèle des entreprises

4.1. Communication et animation pour limiter la perte de clientèle

Durant les travaux, les entreprises doivent prendre toutes les précautions possibles pour limiter la perte de clientèle. La communication et l'animation sont primordiales afin de diminuer la fuite de la clientèle et de l'informer sur l'accessibilité du commerce. Pour cela, les associations de commerçants peuvent mutualiser des moyens et la mise en place d'actions globales augmentant leur visibilité. Parfois, les maîtres d'ouvrage participent financièrement aux outils d'animations ou de communications.

Pour exemple, la CCIP départementale de Seine-Saint-Denis a obtenu, à l'occasion des travaux des lignes de tramways en Seine-Saint-Denis le financement par la RATP des illuminations de Noël sur le tracé du tramway.

A Paris, pour limiter l'impact du chantier du tramway et pour maintenir l'accessibilité aux commerces, une signalétique de cheminement des piétons et des panneaux indiquant les commerces ouverts pendant les travaux ont été mis en place.

A Franconville (Val d'Oise) l'association des commerçants a reçu une subvention pour les animations de Noël.

A Bordeaux, la CCI a également participé au financement des illuminations de Noël 2011.

4.2. Actions d'animation et de communication vers la clientèle

Afin de préserver l'attractivité de la clientèle vers les commerces impactés par les travaux, tous les acteurs concernés doivent s'attacher à mettre en œuvre les meilleures conditions requises pour l'accessibilité aux commerces.

Les deux acteurs principaux sont la collectivité territoriale et l'ensemble des entreprises concernées.

C'est dans ce contexte qu'il est important que soit présente une Association dynamique de commerçants riverains professionnels qui doit jouer un rôle majeur de communication et d'animation vers la clientèle. Elle pourra s'appuyer sur ses différents partenaires pour obtenir toutes les aides techniques et financières afin d'engager de multiples actions de promotion de communication et d'information auprès de la clientèle.

Parmi toutes ces actions un certain nombre peuvent être mises en place très rapidement dès le début des travaux :

❖ En matière de signalisation

- Faire apposer une signalétique commerciale cohérente et bien visible
- S'assurer de la qualité des accès et de la continuité des cheminements piétonniers
- Mettre en place une signalisation des itinéraires de déviation pour les usagers

❖ En matière de services à la clientèle

- Mise en place de livraisons à domicile
- Stationnement gratuit – stewards urbains
- Site web de l'association et des commerçants – blog – page Facebook
- Questionnaire de satisfaction

❖ En matière d'animation

- Diffusion régulière d'un bulletin d'information avec la liste et les photos de tous les commerçants du périmètre, ainsi que distribution de flyers ou d'objets publicitaires liés aux travaux
- Animations ponctuelles et thématiques

- Animations autour du chantier, comme l'organisation de jeux thématiques liés aux travaux, d'actions pédagogiques avec les écoles ou de visites chantiers avec les maîtres d'ouvrage
- Concours de vitrines en lien avec les travaux

III - RETOUR D'EXPERIENCES DES CCI PARTICIPANTES

CCI DU PUY DE-DOME

Contact : Cécile BULON

Projet	Création d'une ligne de tramway à Clermont-Ferrand (2003/2006)
Maîtrise d'ouvrage	Mairie de Clermont-Ferrand / SMTC (syndicat mixte des transports en commun clermontois)
En amont : Mise en place des partenariats, mobilisation des financements	<p><u>Convention de partenariat entre Mairie – CCI – CMA63 – UC Clermont Commerce :</u></p> <p>❶ Fisac : Financement Observatoire, suivi des entreprises (diagnostic), communication entreprises (réunions, plaquettes, enquêtes...), animation commerciale, embauche de 2 animatrices fisac</p> <p>❷ Dynamisation UC Clermont commerce : Mise à disposition d'un animateur à temps complet + Octroi d'une subvention de fonctionnement pour mise en place d'un programme d'animations pendant les travaux.</p>
Gouvernance du projet :	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Comité de pilotage de la mission « Grands Travaux Clermontois »</u> : La CCI est présente via ses représentants des commissions commerce (2), communication (1), Aménagement (2), UC (1) ❖ <u>Calendriers de rencontres : hebdomadaires</u> de chantiers avec la coordinatrice des travaux pour remonter les problèmes aux services techniques, rencontres mensuelles entre conseillers techniques de la cci et élus mairies pour faire le point de l'avancée des travaux et rencontres au sommet entre le maire de Clermont-Ferrand et le Président de la CCI pour aborder les problématiques spécifiques et faire entendre la voix des entreprises. ❖ <u>Création d'un groupe de référents quartiers</u> : 35 entreprises ont constitué ce groupe et ont pu informer leurs collègues en temps réels des informations délivrées par le CCI ou faire remonter des informations et besoins du terrain. ❖ <u>Mise en place d'une commission d'indemnisation amiable dans le cadre des travaux du tramway</u> <p>une commission spécifique est même créée pour les travaux de la place de Jaude</p>
Implication de la CCI	<p>❶ Réunions de sensibilisation et d'informations des entreprises</p> <p>❷ Diagnostics individuels proposés aux entreprises pendant les travaux : approche commerciale, juridique, marketing</p> <p>Aide à la mise en place de tableaux de bord de gestion et de suivi pour les entreprises qui le souhaitent</p>

	<p>③ Le point « Accueil Recours Conseils (ARC) en cas de difficultés de paiement : dispositif d'assistance spécifique conçu avec les organismes sociaux et fiscaux (RSI, CMR, TG, Assedics, Services fiscaux, FFB...) pour faciliter les reports d'échéance et l'octroi de certains concours pour les entreprises rencontrant des difficultés de paiements de leurs cotisations.</p> <p>Dispositif en complément du CIP (centre d'intervention sur la prévention des difficultés des entreprises).</p> <p>④ Mise en place d'un observatoire mensuel des chiffres d'affaires sur le centre-ville dès 2001 puis sur la périphérie en 2002 : 3 indicateurs observés (le chiffre d'affaires, le nombre de clients et le panier moyen) – cet observatoire est complété par la communication des indicateurs de la fréquentation des parkings + <u>Enquêtes auprès des 750 entreprises</u> : avant, pendant et après afin de suivre l'évolution des activités, des comportements des clients et fournisseurs vis-à-vis des travaux afin de dégager des recommandations.</p>
<p>Enseignements à tirer du projet Difficultés rencontrées</p>	<p>① Maintien de la commission d'indemnisation amiable : volonté de la mairie et des consulaires, celle-ci est devenue permanente –Elle est saisie par le Président de la CCI pour soutenir les entreprises subissant une gêne pendant les travaux publics en général. Les critères de saisie sont restrictifs mais pour les entreprises indemnisées la procédure est rapide (mise en place de provision si urgence constatée) <u>Manques</u> : pas d'autre dispositif d'aide spécifique de type prêt bonifié pour les entreprises – le système régional du « fonds de mutation/prêt à taux 0 » n'a pas pu être mobilisé faute d'obtenir les prêts bancaires concurrents exigés</p> <p>② Nécessité de l'information en temps réel : ne pas laisser une situation se dégrader par manque d'information – maître mot : savoir communiquer et anticiper</p> <p>③ Un travail de proximité et un suivi personnalisé des entreprises PAYANT pour la cci : cela passe par des moyens humains (2 postes + animateur UC) et financiers (en plus du FISAC) – reconnaissance de la cci dans cette mission de proximité <u>Difficultés</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - revendications et fortes exigences de entreprises – accompagnement des entreprises jusqu'à la fermeture des établissements (il y en a eu, pour certains, on savait avant travaux que la survie serait impossible) et/ou transfert... - Nécessaires implications des élus en amont et pendant le projet, et de l'ensemble des techniciens commerce de la cci en plus des ressources « FISAC »

CCI VERSAILLES VAL D'OISE YVELINES**Contact : Claude SALOMONE**

PROJET	Travaux TANGENTIELLE NORD Suppression passage à niveau /2 ans et demi de travaux
MAITRISE D'OUVRAGE	RESEAU FERRE DE FRANCE/SNCF - DUP 27 MAI 2008
TERRITOIRE	Ville de MONTMAGNY Val d'Oise 45 entreprises impactées dont un centre commercial avec galerie marchande avec 16 boutiques.
IMPLICATION DE LA CCI	<ul style="list-style-type: none">• Mise à disposition d'un conseiller et d'une assistante pendant 3 ans à raison d'une journée par semaine• Création et appui technique d'une UC des entreprises riveraines• Analyse et recensement des entreprises du périmètre avec cartographie. (CCI avec RFF/SNCF)• Information collective des entreprises (dispositif appui entreprises)• Gestion du secrétariat de la Commission d'Indemnisation Amiable
DISPOSITIFS MIS EN PLACE	<ul style="list-style-type: none">• Sollicitation de RFF auprès de la CCI en Avril 2010 pour mise en place d'une CIA.• Création de la Commission d'indemnisation Amiable le 7 Avril 2011 avec la CCI pilote.• Examen des premiers dossiers à la CIA du 7 Octobre 2011.• Réunions trimestrielles - phasage travaux et info sur dispositif d'appui aux entreprises avec l'association des professionnels riverains et MO et MOE• Etude sur mise en place d'une signalétique des entreprises avec RFF et la commune. (en cours)• Flash Infos travaux aux entreprises et riverains par RFF/SNCF• Réalisation d'un guide pratique des riverains professionnels.• Informations et appui aux entreprises des dispositifs d'aides (fiscal-social-juridique etc.....)
OBSERVATIONS DIFFICULTEES RENCONTREES	<ul style="list-style-type: none">• Une zone d'activités de 45 entreprises environ et un quartier pavillonnaire coupé en deux pendant près de deux ans et demi. (suppression du passage à niveau avec aucun passage piéton). Détour de

	<p>plus de 3,5kms pour revenir de l'autre côté.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux inquiétudes des entreprises qui vont être confrontées à une très grande problématique d'accès du fait de la fermeture de la rue. • Un centre commercial avec une galerie marchande de 16 boutiques qui vont être complètement coupés de l'autre partie de la zone d'habitation et d'activités. • Perte de clientèle à près de 30% pour certaines activités. • Sollicitations des entreprises pour des délocalisations Quid des solutions ?? Entreprises majoritairement à caractère industriel – problème de surface, d'équipement et de coût de transfert. • 3 entreprises se sont déjà délocalisées. Une quatrième : Un Centre technique automobile cherche à partir. • Danger de désaffectation et délitement de la zone d'activités.
--	--

Projet	Création d'une ligne Tramway T5 ST DENIS – GARGES Sarcelles (93-95) 2009/2012) 3 ans de travaux 2009/2012 250 entreprises impactées
Maître d'ouvrage	Département 95 et RATP Ile de France
Territoire	Ville de Sarcelles Val d'Oise
Implication de la CCIV	<ul style="list-style-type: none"> • Convention CCI avec le Département pendant 3 ans (Mars 2009/ Février 2012 pour mise à disposition de personnel / 1 temps et demi agents) • Information en amont du lancement des travaux des représentants des entreprises (UC) • Création d'une UC des entreprises riveraines • Analyse du périmètre avec cartographie. • Information en amont des banques, des services fiscaux, du RSI, des bailleurs, notaires, experts comptables • Information collective des commerçants (dispositif appui entreprises) • Participation à l'élaboration des outils de

	<p>communication avec la RATP, le Département</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations régulières dans le journal consulaire
DISPOSITIFS MIS EN PLACE	<ul style="list-style-type: none"> • Point info tram : cellule d'accueil et d'informations avec Agents de proximité RATP • Plaquette d'infos - Guide des riverains professionnels • Commission d'indemnisation Amiable : La CCI pilote • Création Site Internet spécifique avec la RATP • Observatoire des effets économiques, et de l'offre commerciale (avant – pendant et après les travaux) • Réunions bimestrielles - phasage travaux avec l'association des professionnels riverains et MO et MOE Visites chantier avec les commerçants • Comité de pilotage RSI/URSSAF/FISCAL Transmission fichiers entreprises Aides aux entreprises • Réunions et contacts fréquents avec Bailleurs Sociaux et privés • Signalétique des commerçants • Création du journal de l'association Tramway T5 • Flash Infos travaux aux entreprises et riverains Parution tous les mois et à chaque modification ou évènement travaux. • Diffusion du Journal du T5 Edition trimestrielle
FINANCEMENT D'UN PROGRAMME D'APPUI	<ul style="list-style-type: none"> • RATP en charge de toute la communication • Prise en charge signalétique commerces par CGT et RATP • Enveloppe financière supplémentaire au niveau des MO
OBSERVATIONS DIFFICULTES RENCONTREES	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux inquiétudes des entreprises et gérer leurs difficultés • Etre l'interface qui doit répondre à tout sans avoir toutes les solutions • Insuffisance de prise de conscience des partenaires de l'effet travaux sur l'avenir des entreprises • CIA : critères trop restrictifs : périmètre – délais trop longs pour versement indemnisations/ Conjugaison

	<p>effets de la crise et des travaux</p> <ul style="list-style-type: none">• Insuffisance d'implication de la collectivité locale.• Manque d'outils, de moyens humains et surtout de moyens financiers pour les entreprises (subventions – prêt à taux bonifié)• Absence de FISAC tant pour les aides collectives qu'individuelles pendant et après les travaux.
--	--

CCIP DEPARTEMENTALE DE PARIS
CONTACT : CAROLE UZAN

Les lignes de tramways des maréchaux Sud et Est (TMS et TME)

Présentation du projet

Le projet du tramway des Maréchaux à Paris s'inscrit dans le cadre du développement du réseau de transport en commun francilien, et notamment de rocade. Il vise à améliorer la mobilité urbaine et le cadre de vie.

Implication de la CCI	Création d'un observatoire Accompagnement des entreprises
Acteurs	Maîtres d'ouvrage et financeurs : RATP : maître d'ouvrage du système de transport et exploitant de la ligne T3 Ville de Paris : Co-maître d'ouvrage et financeur Région Ile de France : co-financeur
Dispositifs mis en place	<p>→ La réalisation d'enquêtes pour mesurer l'impact économique de l'implantation du tramway sur l'activité économique située en bordure du tramway ; Dès 2003 la CCIP Paris a mis en place deux types d'enquêtes sur le tramway des Maréchaux Sud (TMS) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un relevé terrain semestriel des commerces et activités en pied d'immeubles implantés le long du tracé du tramway ; 2. La collecte, sur la base du volontariat, des chiffres d'affaires mensuels depuis 2002. <p>Ces enquêtes, menées régulièrement jusqu'en 2010 sur le TMS, ont été lancées dès 2008 sur le tracé du tramway des Maréchaux Est (TME). Les résultats des enquêtes menées sur le TME sont également envoyés aux entreprises du panel pour information.</p> <p>→ La participation à la création de la 1^{ère} commission de Règlement à l'amiable parisienne et la défense des intérêts des entreprises au sein des Commission de Règlement à l'Amiable (du TMS, puis du TME).</p>
Principaux enseignements des dispositifs mis en place	<p>Enquête : Les résultats des enquêtes de la CCIP Paris ont confirmé la nécessité de mettre en œuvre un dispositif approprié d'aide aux entreprises. L'observation et les enquêtes menées avant et pendant la période des travaux apparaissent totalement indispensable dès lors qu'une commission est mise en place pour évaluer l'impact réel des aménagements sur les entreprises.</p> <p>Commission de Règlement à l'Amiable (CRA) : La reconduction d'une Commission pour un nouveau chantier en continuité du précédent permet de tirer profit des enseignements. Ainsi, l'élargissement du périmètre des entreprises pouvant prétendre à une indemnisation a été issu de la première Commission : sur le premier tronçon de travaux, seules les entreprises « riveraines » du tracé ont pu prétendre à une indemnisation, alors que pour la suite des travaux, avec le tramway Est, les entreprises situées à l'angle des rues adjacentes du tracé, jusqu'à 20 m à l'intérieur de ces rues ont également été intégrées par la commission.</p>
Rôle de la CCI	<p>Initiatrice de la commission avec la chambre des métiers : Dès 2003, la CCIP Paris, aux côtés de la Chambre des métiers, avait proposé aux maîtres d'ouvrage qu'une Commission soit créée afin d'éviter que les commerçants, lésés par le chantier du TMS, ne doivent recourir à la voie contentieuse, longue et coûteuse.</p> <p>La Ville de Paris et la RATP ont alors décidé de créer une Commission de Règlement à l'Amiable (CRA) en février 2004. Tirant profit de l'expérience acquise, le dispositif a été reconduit pour le TME en mars 2009.</p>

<p>Information / concertation :</p> <p>mise en place de la concertation</p>	<p>→ Information des entreprises sur la nature et la durée des travaux</p> <p>→ Assistance des chefs entreprises pour la constitution de dossier</p> <p>→ Représentation des entreprises pendant la commission</p> <p>La commission se réunit en moyenne une fois par mois depuis sa création lorsque le nombre de dossiers est suffisant (3 à 4 dossiers minimum).</p>
<p>Communication</p>	<p>→ Largement diffusé, chaque volet des enquêtes réalisées a été transmis à l'ensemble des partenaires du projet et aux membres de la CRA.</p> <p>→</p>

Des travaux d'aménagement urbain dans les Hauts de Seine

→

<p>Présentation du projet</p> <p>Tramway Chatillon Vélizy-Viroflay T6, prolongement de la ligne T1 jusqu'à Asnières-Gennevilliers et de la ligne T2 vers le pont de Bezons.</p>	<p>* Durée des travaux :</p> <p>T1 : 2009 à 2012</p> <p>T2 : mise en service 2012</p> <p>T6 : 2007 / 2010 pour les concessionnaires et fin des travaux 2014-2015 pour les travaux du tramway selon le département.</p>	<p>Nombre de commerces et d'entreprises concernés :</p> <p>T1 : plus de 90 commerces et plus de 150 établissements sur le tracé.</p> <p>T2 : plus d'une centaine de commerces et près de 250 établissements sur le tracé.</p> <p>T6 : près de 150 commerces et près de 380 établissements sur le tracé.</p>
---	---	--

Implication de la CCI	Création d'un observatoire - Accompagnement des entreprises
<p>Acteurs</p>	<p>Etat, STIF, RATP, la Région Ile-de-France et les Conseils Généraux des Hauts-de-Seine et des Yvelines.</p>
<p>Dispositifs mis en place</p>	<p>→ Création d'un observatoire : L'observatoire a été créé pour mesurer les impacts des travaux du tramway sur l'évolution du tissu économique à partir d'analyses d'indicateurs sur l'activité économique et commerciale.</p> <p>L'observation a été mise en place avant le début des travaux (2007) et se poursuivra après la mise en service des tramways (2016) pour couvrir toutes les phases de l'aménagement. Des enquêtes qualitatives auprès des entreprises riveraines (à raison de 5 à 6 enquêtes tous les 6 mois jusqu'à la fin des travaux) complètent ces indicateurs. Une première enquête a été effectuée en avril 2010 et une seconde est programmée en octobre 2010.</p> <p>→ Accompagnement des entreprises :</p> <p>Le dispositif d'accompagnement diffère en fonction du phasage (avant, pendant, après), du type de travaux réalisés (concessionnaires ou tramway à proprement parlé) et des communes.</p> <p>En amont des projets, un travail de prévention/information est mis en place avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La participation à des réunions publiques ; ▪ Des enquêtes terrain; ▪ Une information diffusée sur internet (site de la CCIP Hauts-de-Seine notamment) ; ▪ La création de plaquettes d'information ; ▪ Un travail en amont avec les organismes sociaux (RSI, URSSAF) et fiscaux pour faciliter les échéanciers. <p>Pendant les travaux, un suivi est organisé par l'équipe projet du Conseil Général des Hauts-de-Seine. L'installation des commissions d'indemnisation amiable se fait pendant cette période.</p> <p>Parallèlement, un conseil individualisé auprès des entreprises en difficulté est réalisé. Par ailleurs une assistance au montage des dossiers</p>

	spécifiques pour les travaux d'assainissement et de chauffage urbain est faite.
Principaux enseignements des dispositifs mis en place	<p>La démarche de la CCIP Hauts-de-Seine, a permis d'aider efficacement les entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'observatoire a permis <u>d'anticiper en collectant des informations utiles pour instruire les dossiers en commissions</u> ; ▪ L'accompagnement et le suivi hebdomadaire des entreprises directement sur le terrain a permis <u>l'écoute des besoins et l'assistance directe</u> ; ▪ Enfin, la présence de la Chambre de Commerce et d'Industrie au sein de la commission garantit <u>une prise en compte effective des desideratas des chefs d'entreprise</u>.
Positionnement de la CCI	Initiatrice de l'observatoire pour anticiper le travail de la Commission
Information / concertation : mise en place de la concertation	<ul style="list-style-type: none"> → Contact avec les entreprises sur le terrain → Information des entreprises sur la nature et la durée des travaux → Assistance des chefs entreprises pour la constitution de dossier → Représentation des entreprises pendant la commission <p>La commission se réunit en moyenne une fois par mois depuis sa création lorsque le nombre de dossiers est suffisant (3 à 4 dossiers minimum).</p>
Communication	<ul style="list-style-type: none"> → Les résultats de l'observatoire sont mis en ligne sur le site de la CCIP Hauts-de-Seine. → Un support de communication à destination des communes

Des travaux d'aménagement urbain en Seine-Saint-Denis

Présentation des projets

Stains : Réaménagement des espaces publics de la Cité-jardin. Le but des travaux engagés est de valoriser le patrimoine du quartier tout en améliorant le cadre de vie des habitants et la sécurité des déplacements.

Cœur de Ville de Montreuil : le projet Cœur de Ville a pour objectif de développer le centre-ville et son attractivité par des implantations de commerces, de bureaux, et d'activités dans l'îlot « Cœur de Ville ».

Travaux de requalification de la RN2 (Blanc-Mesnil) : des travaux de requalification de la RN2/RN17, le long de l'avenue du mai 1945 au Blanc-Mesnil, ont commencé en juillet 2009.

Nombre de commerces et d'entreprises concernés : Entre 16 et 70 commerçants concernés par les projets

Implication de la CCI	Accompagnement des entreprises Représentation au sein des commissions + initiatrice des actions
Acteurs	Plaine Commune, Ville de Montreuil, Conseil Général de la Seine-Saint-Denis.
Dispositifs mis en place	<ul style="list-style-type: none"> → <u>Accompagnement des entreprises avant et pendant les travaux d'aménagement</u> <p>En amont du démarrage des travaux, la CCIP Seine-Saint-Denis a alerté les commerçants potentiellement impactés.</p> <p>Pendant la période de travaux, un accompagnement individuel des commerces impactés a été élaboré. Par ailleurs, un conseil dans les démarches de gestion courante de l'activité des commerces (problème de stationnement, de livraison,...), dans le montage de leur dossier d'indemnisation, si une commission de règlement amiable est décidée, ou dans toutes autres procédures est mis en place.</p>

	<p>→ <u>Représentation des entreprises (Réaménagement de la rue Paul-Vaillant-Couturier à Stains)</u></p> <p>En 2007, dans le cadre du réaménagement des espaces publics de la Cité-jardin, la CCIP Seine-Saint-Denis a accompagné les commerçants de la rue Paul-Vaillant-Couturier dans l'élaboration de dossiers d'indemnisation amiable et les a représentés devant un comité ad-hoc composée de la Communauté d'agglomération Plaine Commune, de la ville de Stains, de l'OPHLM 93 et de la Chambre des métiers et de l'artisanat de la Seine-Saint-Denis.</p> <p>→ <u>Assistance pour l'obtention de moratoire</u></p> <p>La CCIP Seine-Saint-Denis a appuyé et conseillé les commerçants de l'avenue Paul-Vaillant-Couturier dans leur procédure de négociation afin d'obtenir des moratoires auprès des organismes fiscaux et sociaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Partenaire dans le montage de commission (Opération de réaménagement du Cœur de Ville de Montreuil)</u> <p>Une commission de règlement amiable a été mise en place afin d'examiner les préjudices subis par les entreprises environnantes du projet. Partenaire dans le montage de cette commission, la CCIP Seine-Saint-Denis a également accompagné les commerçants pour la constitution de dossiers de demande d'indemnisation sur la perte de chiffre d'affaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Accompagnement des entreprises dans leur démarche d'indemnisation en l'absence de commission (Requalification de la RN 2 au Blanc-Mesnil)</u> <p>En 2009, pour la requalification de la RN2, aucune commission d'indemnisation n'a été mise en place. Aussi, pour pallier à ce manque, les partenaires (la ville du Blanc-Mesnil, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Seine-Saint-Denis et la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Seine-Saint-Denis) ont souhaité accompagner les commerçants pendant cette période dans leur démarche d'indemnisation auprès de la compagnie d'assurance du Conseil Général. Pour cela des permanences sur site, tenues par la CCIP Seine-Saint-Denis, ont été organisées afin d'aborder la mise en place d'éventuels moratoires fiscaux et sociaux et d'accompagner individuellement les commerçants.</p>
<p>Principaux enseignements des dispositifs mis en place</p>	<p>Sensibiliser et accompagner les entreprises le plus en amont possible représente la solution optimale pour préparer en aval les futurs dossiers de commissions.</p>

Des travaux de superstructure dans le Val-de-Marne

Présentation des projets

Couverture A6b et requalification RD 126

Réaménagement de la dalle commerciale à Choisy-le-Roi : le projet de renouvellement urbain du centre-ville en cours nécessite le réaménagement de la dalle commerciale sud. L'objectif du projet est d'améliorer les liaisons piétonnes et l'accès aux transports collectifs.

Nombre de commerces et d'entreprises concernés :

De 30 à plus de 700 entreprises concernées selon le projet

Implication de la CCI	Assister les entreprises en l'absence de commission Enquête auprès des entreprises
Acteurs	la commune de Choisy-le-Roi, Conseil Général du Val-de-Marne, Chambre des Métiers et Artisanat, Ville de Gentilly,...
Dispositifs mis en place	<p style="text-align: center;">→ <u>Partenariat pour la création d'une commission</u></p> <p>Pour les travaux de couverture de l'autoroute A6, un partenariat entre la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCIP) et la Chambre des Métiers et Artisanat (CMA) et la Ville de Gentilly a été mis en place sans constitution officielle d'une commission d'indemnisation.</p> <p>Les actions principales menées sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le recensement depuis 2010 des entreprises de la rue Gabriel Péri par la ville de Gentilly. Une information a également été faite aux commerçants sur les travaux à venir. ▪ Des visites par la CCIP Val-de-Marne et la Chambre des Métiers et de l'Artisanat sur le terrain pour alerter les entreprises. <p>Avec le concours de la CCIP Val-de-Marne, les commerçants concernés vont donc pouvoir constituer des dossiers d'indemnisation. Leur recevabilité sera étudiée au cas par cas.</p> <p>Des procédures de reports et remises de paiements auprès des différents organismes ont été accordés dans un premier temps. Une concertation avec le Conseil Général aura lieu par la suite pour définir les modalités d'indemnisation des entreprises.</p> <p style="text-align: center;">→ <u>Information des entreprises (Réaménagement d'une dalle commerciale à Choisy-le-Roi)</u></p> <p>Avec le projet de renouvellement urbain de Choisy-le-Roi et le réaménagement de la dalle commerciale, le conseil municipal a décidé d'indemniser les entreprises concernées par les travaux.</p> <p>Une campagne d'information des commerçants a été lancée avec le concours de la CCIP Val-de-Marne.</p>
Principaux enseignements des dispositifs mis en place	La CCIP aide les entreprises à la constitution de demandes d'indemnisation directement auprès des maîtres d'ouvrages lorsqu'il n'y a pas de commissions d'indemnisation. La complexité du recours se trouve simplifiée et activée par cet accompagnement.
Rôle de la CCI	<p>→ Enquête sur le terrain</p> <p>→ Information des entreprises sur la nature et la durée des travaux</p> <p>→ Assistance des chefs entreprises pour la constitution de dossier</p>
Communication	Une campagne d'information des commerçants a été lancée avec le concours de la CCIP Val-de-Marne

CCI DE SEINE ET MARNE (77)

CONTACT : ISABELLE DUPIS - FERRARIS

Projet	Dans le cadre du Plan de Déplacement Urbain d'Ile de France, Restructuration du pôle gare de Lagny / Thorigny-sur-Marne / Pomponne : 3 ans de travaux (mars 2009 à novembre 2011) pour restructurer la gare routière, les accès et parkings de la gare Transilien SNCF, les espaces publics du pôle commercial de proximité aux abords de la gare, les accès routiers attenants au pôle gare (grand carrefour, avec installation de feux tricolores), travaux d'assainissement et enfouissement des réseaux.../ 17 zones réhabilitées / un budget de 8 millions d'euros de travaux, soit : - Marne et Gondoire : 3,2 millions d'euros ; - Conseil Régional : 2,5 millions ; - Syndicat Transport Ile de France : 1,3 millions d'euros ; Etat : 748 000 euros ; Conseil Général : 308 000 euros.
Maître d'ouvrage	Communauté d'Agglomération de Marne et Gondoire (CAMG)
Territoire	Communes de Thorigny sur Marne et Pomponne
Entreprises et commerces concernés	60 entreprises et commerces (et notamment un pôle commercial de proximité aux abords de la gare SNCF Transilien / Gare routière / carrefour routier majeur de ce secteur du Nord Seine et Marne à proximité de Lagny sur Marne et Marne la Vallée)
Implication de la CCI Seine et Marne (2007 à fin 2012)	Mise à disposition d'une chargée de mission commerce pour accompagner les entreprises dès 2007 à l'annonce du projet : <ul style="list-style-type: none">- Sensibilisation de la CAMG sur la nécessité de prendre en compte les contraintes des entreprises dans la conception, le phasage et la mise en œuvre des travaux puis de mettre en place une Commission d'Indemnisation Amiable ;- Appui de la CAMG pour réaliser des réunions d'information spécifiques aux entreprises de proximité (notamment commerçants , prestataires de services et de santé, artisans...) ;- Appui à la création d'une association de commerçants « Alliance Thorigny – Pomponne » pour défendre les intérêts des commerçants pendant les travaux puis promouvoir le pôle commercial rénové ;- Partenariat financier avec « Alliance Thorigny – Pomponne » pour la mise en œuvre d'animations (notamment des semaines commerciales et animations de Noël suite à la rénovation de l'espace public marchand).- Courrier d'information CAMG / CCI aux banques, RSI et services fiscaux ou sociaux en amont des travaux ;- Information et accompagnement des entreprises en cas de difficultés pendant les travaux (démarche auprès RSI, banques....)- Appui des entreprises pour remplir leur dossier de

	<p>demande d'indemnisation amiable ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appui de la CAMG pour mettre en place une Commission d'Indemnisation Amiable des entreprises riveraines des travaux du pôle gare ; - Fourniture de données économiques à la Commission d'Indemnisation Amiable (notamment évolution des C.A des entreprises des secteurs d'activité correspondant à ceux des entreprises sollicitant une indemnisation). <p>Participation du Vice – Président Commerce à la Commission d'Indemnisation Amiable (première réunion le 30/09/2010 – la Commission siègera jusque courant 2012 pour examiner les derniers dossiers).</p> <p>Une convention de partenariat a été signée début 2010 entre la CAMG et la CCI Seine et Marne, pour préciser le rôle de chacun.</p>
Dispositif mis en place	<ul style="list-style-type: none"> - Commission d'indemnisation Amiable - Réunions collectives (MO + CCI) - Arrêt des travaux durant phases fortes activités commerciales (notamment Noël)
Financement d'un programme d'appui	<p>Marne et Gondoire a financé de la communication en faveur des entreprises et des commerces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans son magazine, en donnant la parole à l'Association des commerçants et en montrant le dynamisme des entreprises même pendant la phase des travaux ; - en installant une signalétique précisant que les commerces étaient ouverts et accessibles pendant les travaux. - en aménageant un parking spécifique à la clientèle des commerces de proximité (stationnement limité et barrière pour assurer la rotation)
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle d'interface souvent délicat pour la CCI car difficulté de communication entre la CAMG et les entreprises (ampleur des travaux / absence de structure de concertation de type Comité Local du Commerce et de l'Artisanat pourtant mis en place sur d'autres villes et agglomérations de Seine et Marne en partenariat avec la CCI) - Modalités de fonctionnement de la CIA (une année de mise en place, processus d'indemnisation assez complexe pour l'entreprise, forte implication de la CCI en temps agent) - Difficultés financières des entreprises (conjugaison effets de la crise et des travaux) - Absence de FISAC en sortie de travaux pour promouvoir le pôle commercial rénové (aides collectives) et moderniser les boutiques (aides individuelles).

CCI DE BREST
CONTACT : ETIENNE ROUDAUT

Projet	Création d'une ligne de tramway
Maître d'ouvrage	Brest Métropole Océane (B.M.O.)
Territoire	Brest 1900 locaux commerciaux concernés directement ou indirectement
Implication de la CCI	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution argumentée du milieu économique de l'agglomération brestoise, sous l'égide de la CCI, qui a servi de base à la prise de position contre le projet (impact sur le versement transport et sur les commerces). <i>(6 ans avant le début des travaux)</i> • Face à l'enjeu pour les entreprises élaboration d'une charte d'objectifs avec BMO qui s'appuie sur les expériences de 15 villes françaises. Charte qui s'impose au mandataire qui réalise la ligne. <i>(3 ans avant le début des travaux)</i>
Dispositif mis en place	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution à l'observatoire des effets socio-économique du tramway : apport des données de l'observatoire du commerce et de la consommation (volet offre et demande) et participation au comité de lecture. • Création de deux indicateurs : procédures collectives et liquidations commerciales. • Actions de sensibilisation (sous forme de rencontres ou de courriers) auprès des banques, des cabinets d'expertises comptables et des partenaires fiscaux et sociaux de l'entreprise et des entreprises de livraisons. • Création d'un groupe de travail tram/CCI/UC regroupant les unions commerciales (existantes et celles créées pour l'occasion -5 -) et les GIE de centres commerciaux (15 associations ou GIE au total). L'objet de ce groupe est d'être une force de propositions lors des analyses sur l'avant-projet sommaire et l'avant-projet tramway, sur le fonctionnement de la commission d'indemnisation amiable, le règlement intérieur, le jalonnement, le stationnement.... Il est devenu un espace de concertation avec la collectivité. • Commission d'indemnisation amiable : <ul style="list-style-type: none"> ○ Contribution à l'élaboration du dossier commission d'indemnisation amiable <i>(sur la base d'un recensement des pratiques d'une dizaine de villes ayant créé un tel dispositif)</i> ○ Contribution à l'élaboration du règlement intérieur de la commission d'indemnisation amiable avec un leitmotiv souplesse et réactivité • Mise au point de la liasse unique avec les partenaires fiscaux et sociaux de l'entreprise. • Création avec BMO, la Chambre de métiers du Finistère d'un prêt à taux bonifié qui concerne à la fois les commerces situés sur l'axe mais aussi dans un large périmètre alentours. • Coréalisation avec les partenaires d'un guide d'information des professionnels riverains. • Recrutement d'une personne destinée, en complément du travail des A.T.C. à être en contact permanent avec le terrain. • Visite de l'ensemble des entreprises du corridor et du périmètre

	<p>pour les informer du dispositif « entreprise et tramway »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribution active pour faire des propositions de modifications des plans de jalonnement dans le cadre du groupe de travail UC/CCI/ tramway avec la collaboration des techniciens de la collectivité et de la Semtram (chargée de construire la ligne). • Mise en place à la demande du président de la CCI d'une procédure préalable à la commission d'indemnisation amiable mensuelle à savoir une analyse commune des dossiers afin que celle-ci ne soit pas uniquement faites sur des photos ou des plannings chantiers. • Présence permanente sur le terrain pour une connaissance précise des difficultés rencontrées par les professionnels tant au niveau de la gestion de leur entreprises que de l'organisation du chantier afin de faire remonter, lors d'une u des modifications ou améliorations sur les aspects travaux.
Financement d'un programme d'appui	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un budget de communication (sur le budget tramway 100 000 euros annuels) à destination des unions commerciales géré par la CCI et BMO.
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> • La transmission des travaux du groupe de travail aux adhérents des unions commerciales : la création d'une lettre d'info devait y contribuer. L'évolution rapide des informations et les délais de réalisations de la lettre ont permis la diffusion de seulement deux numéros. • La dérive de la concertation vers une simple information de la part de la collectivité a pu mettre en péril le groupe de travail tram/UC/CCI d'où la nécessité d'une vigilance permanente pouvant aller jusqu'à l'intervention du président de la CCI. • Difficultés de faire comprendre aux professionnels qu'une baisse de chiffre d'affaires significative n'entraîne pas nécessairement indemnisation malgré l'existence de travaux.

CCI DE MARSEILLE PROVENCE
CONTACT : LIONEL CHAMPEY

La ligne de Tramway à Marseille

Présentation des projets

La Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole (CUM) lance les travaux du Tramway en février 2005 mais le principe d'indemnisation n'est alors pas prévu. Parallèlement, les collectivités locales, la CUM et la Ville de Marseille (VDM) décident de mettre en place avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Marseille-Provence (CCIMP) un dispositif d'aide des commerçants, artisans et travailleurs libéraux.

Tous les acteurs se réunissent alors pour travailler ensemble dans un objectif commun : anticiper les éventuelles difficultés économiques induites par ces travaux, et leur proposer des solutions d'accompagnement adaptées.

Nombre de commerces et d'entreprises concernés :
 581 commerçants et artisans

Implication de la CCI	Mise en place de la Commission d'indemnisation Assister les entreprises
Acteurs	Les collectivités locales, La Chambre des Métiers et Artisanat, la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole (CUM), la Ville de Marseille, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Marseille-Provence
Dispositifs mis en place	<p>La CUM a mis en place un dispositif d'accompagnement des commerçants dans le cadre des travaux du Tramway. Ce dispositif avait pour objectif de proposer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une indemnisation des commerçants situés sur le tracé du Tramway soit 581 commerçants concernés. Pour ce faire, un guichet unique appelé l'Espace Tramway a été ouvert le 1^{er} juin 2005 au Palais de la Bourse, siège de la CCIMP. 2. Un report de charges fiscales et sociales aux commerces à proximité. La CCIMP a ainsi signé une charte de partenariat avec les administrations : URSSAF, Caisse Organic Provence (retraite des commerçants), Service Fiscaux, Trésorerie Générale des Bouches du Rhône, ASSEDIC, Caisse Maladie Régionale de Provence (Caisse de Maladie des Professions Indépendantes, et l'Assurance Vieillesse des Artisans (A.V.A. Retraite des artisans). <p>La charte permet aux entreprises de réunir en un dossier unique leurs demandes d'aides fiscales et sociales, à savoir : délais ou échelonnements de paiement, révision d'assiettes et cotisations et la remise des majorations de retard.</p> 3. Une possibilité d'exonération de la taxe locale sur la publicité extérieure. <p>Pour ce faire, la CCIMP devient, à la demande de la CUM et la Ville de Marseille, l'interlocuteur unique des commerçants et entreprises en difficulté du fait des travaux du Tramway.</p>
Principaux enseignements des dispositifs mis en place	Un accompagnement important a été mis en place pour les aider les entreprises impactées par les travaux
Rôle de la CCI Communication	<ul style="list-style-type: none"> → Interface entre les entreprises et les pouvoirs publics en : → Proposant un point d'accueil à proximité des commerces avec un ou 2 conseillers formés pour informer, conseiller et accompagner les commerçants et entreprises dans leurs demandes d'indemnisation et d'exonération. → Mettant à disposition des conseillers pour informer les commerçants, sur leur point de vente, du dispositif mis en place. → Trouvant un accord avec les partenaires sociaux pour simplifier les démarches administratives nécessaires dans les demandes d'exonération des commerçants et entreprises.

CCI DU LOIRET
CONTACT : PASCAL HURULT

Projet	Création de la 2^{ème} ligne de TCSP (2009-2012) Tracé Est-Ouest de 11.3 kms. 59000 habitants desservis.
Maître d'ouvrage	Agglomération Orléanaise
Territoire	5 communes de l'Agglomération Orléanaise
Implication de la CCIL	Information en amont du lancement des travaux des représentants des entreprises (Unions Commerciales ou Associations des Zones d'Activités), Information en amont des banques, organismes fiscaux et sociaux, du RSI, Participation à l'élaboration des outils de communication, Information collective des commerçants.
Dispositif mis en place	Commission d'indemnisation Amiable Prêt bonifié sur périmètre élargie (corridor et jusqu'à 50 mètres dans les rues adjacentes) Réunions collectives (MO + CCI) Suivi de chantier hebdomadaire (MO), Arrêt des travaux durant phases fortes activités commerciales (soldes, Noël, fête de Jeanne d'Arc) Observatoire de l'offre (« photographie » de l'appareil commercial avant le début des travaux) Exonération taxe sur les terrasses sur Orléans
Financement d'un programme d'appui	Enveloppe financière au niveau de MO (communication, prise en charge stationnement) Ville centre prend en charge des éléments de communication et/ou animation
Difficultés rencontrées	Modalités de fonctionnement de la CIA (définition périmètre, critères d'acceptation,...) Conjugaison effets de la crise et des travaux du TCSP Absence de moyens humains dédiés.
Contact CCIL :	Pascal HURULT pascal.hurault@loiret.cci.fr 02.38.77.77.90
Contact Agglomération orléanaise :	Vincent VEDERE vvedere@agglo-orleans.fr 02.38.78.40.00

CCI DE BORDEAUX
CONTACT : CELINE MONTORIOL

Projet	<p>Création d'une nouvelle ligne D de tramway (11km) et extension des lignes A, B et C existantes (16,5 km). Forte de son expérience sur les phases 1 et 2, la CCI de Bordeaux a fait le choix, sur la phase 3, de renforcer sa présence auprès des entreprises et d'anticiper au mieux les impacts liés aux travaux.</p>
Maître d'ouvrage	Communauté Urbaine de Bordeaux (CUB)
Territoire	Bordeaux + 7 autres communes de l'agglomération bordelaise Près de 500 ressortissants CCI directement impactés par les travaux
Implication de la CCI	<ul style="list-style-type: none"> • A la demande de la CCIB, intégration dans le programme d'actions du commerce bordelais (Opération Urbaine Collective : OUC) d'opérations spécifiquement dédiées aux entreprises situées sur le tracé du tramway et financées par le FISAC et les partenaires CCIB, CMARA33, Mairie de Bordeaux et l'association La Ronde Des Quartiers de Bordeaux. D'autres communes ont fait le choix d'une convention de partenariat avec la CCI. • Participation aux comités de pilotage (Mairies / CUB). • Actions de lobbying notamment auprès de la CUB pour obtenir un « village automobiles » qui regrouperait l'ensemble des concessionnaires automobiles actuellement situés sur le tracé du tramway et dont l'activité est incompatible avec le passage de celui-ci. • Mise à disposition d'un référent unique (salarié CCI), entièrement dédié à la mission d'accompagnement individuel et collectif des entreprises impactées par les travaux du tramway. • Mesure des impacts des travaux sur l'évolution du tissu économique grâce à un « Observatoire des effets du tramway sur l'activité économique ».
Dispositifs mis en place	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de réunions de sensibilisation et d'information avant les travaux pour informer les entreprises des dispositifs mis en place par les partenaires (CCIB, CMARA33, mairie, CUB). • Mise en place de réunions de concertation (CCIB, CUB, entreprises) pendant les travaux pour informer, prévoir et mettre en place les moyens pour faciliter l'accessibilité, le stationnement et la signalétique. • Mise à disposition d'un médiateur de la CUB qui sera le relais des entreprises auprès des responsables de chantiers pendant les travaux. • Diagnostics individuels (CCIB) proposés aux entreprises avant et pendant les travaux : approche sociale, financière, commerciale, juridique, et marketing (cf annexe : modèle de

	<p>diagnostic) Un travail de proximité sur le terrain et un suivi personnalisé des entreprises pour des conseils individuels avec aide à la mise en place de tableaux de bord de gestion et de suivi pour les entreprises qui le souhaitent, recherche de solutions d'adaptation (autre mode de distribution, ressources internes à exploiter, délocalisation temporaire ou définitive, régime fiscal...), de financement (échéanciers et paiement échelonnés auprès des organismes sociaux, fiscaux et bancaires)...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement collectif (CCIB): mise en place de groupe de travail avec les entreprises et les associations afin d'élaborer des programmes d'animations et des outils de communication. • Réalisation d'étude stratégique sur chaque commune (CCIB). • Opération « films occultants » sur les vitrines des locaux vacants afin d'« assurer » une attractivité et une continuité commerciale (CCIB/OUC Ville de Bordeaux). • L'OUC de la Ville de Bordeaux permet aux entreprises riveraines des travaux de solliciter une subvention pour la modernisation de leur commerce (vitrine et outils de travail). • Elaboration d'une plaquette d'information à destination des entreprises : « 11 actions concrètes pour accueillir la ligne D dans les meilleures conditions » (initiative de la CCIB). • Création d'Espaces de Livraison de Proximité (ELP) provisoires par la CUB pour l'approvisionnement/livraison des entreprises. • Commission d'indemnisation amiable (principe et fonctionnement identiques à ceux des phases 1 et 2): <ul style="list-style-type: none"> ○ Aider au montage du dossier d'indemnisation pour toute entreprise qui en ferait la demande (CCIB et CUB), ○ Défendre les intérêts de l'entreprise devant la CIA en participant à chaque commission (élu CCI et/ou chargée de mission tramway). • Négociation de l'arrêt des travaux pendant les fortes périodes commerciales (soldes, Noël...). • Négociation des reports d'échéances auprès des organismes sociaux, fiscaux et bancaires, de la suppression des taxes sur l'enseigne et sur les terrasses auprès des mairies, des remises sur pénalités de la TVA auprès des organismes fiscaux. • Reconduction du prêt à taux zéro qui concerne à la fois les commerces situés sur l'axe mais aussi dans un large périmètre alentours. Prise en charge des intérêts (mesure inchangée) et garantie (fait nouveau) apportée par les collectivités aux banques (négociation à venir avec l'Association Française des Banques).
<p>Financement des programmes d'appui</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de l'OUC, fonds FISAC, Ville de Bordeaux, CCI, CMARA33 et pour certaines actions l'association Ronde Des Quartiers de Bordeaux, l'association « Les Amis de Fondaudège » : accompagnement individuel (diagnostic) et collectif (animation/communication), étude stratégique, appel à projets pour la modernisation des commerces.

	<ul style="list-style-type: none"> • Convention de partenariat avec les communes qui n'engagent pas une OUC mais qui peuvent solliciter une participation financière de la CUB dans le cadre des contrats de Codev.
<p>Difficultés rencontrées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'indemnisation ne concerne que les entreprises situées sur le tracé du tramway. Sont donc généralement exclues les entreprises situées dans les rues adjacentes. En dehors des reports d'échéances et pour pallier ce problème, le dispositif du prêt à taux zéro sera à nouveau reconduit (malgré un succès très mitigé sur les premières tranches). Cependant, peuvent être indemnisées les entreprises exerçant leur activité dans les rues adjacentes dès lors que le lien de causalité entre le préjudice commercial et les travaux est prouvé. • Indemnisation possible jusqu'à 2 mois après la fin des travaux quand bien même la baisse du CA persiste au-delà de ce délai. • Difficultés de mobiliser les commerçants (avec ou sans association) dans la mise en place d'actions d'animation/communication compte tenu de leur hostilité vis-à-vis des travaux du tramway qui vont indéniablement entraîner une baisse de fréquentation. • Difficultés financières des entreprises dues aux travaux aggravées par la conjoncture. • Aide financière de la CUB au déménagement des seules activités dont l'activité est incompatible avec l'arrivée du tramway (essentiellement pour des problèmes de livraison). • Lourdeur dans la mise en place d'opérations qui nécessitent une concertation entre les différents partenaires et les entreprises. • Moyens humains restreints (1 conseiller d'entreprise en charge du tramway CCIB) compte tenu du nombre d'activités de service (hors professions libérales) et de commerces prochainement impactés (500 entreprises), et de la mission confiée. • Dimension politique de certaines opérations ou dossiers.

IV. BOITE A OUTILS

1. Synthèses de « bons réflexes, bons contacts et bons outils »

1.1. « Tramway, les bons réflexes en terme de sécurité ! » - Angers Loire métropole

http://www.angersloiremetropole.fr/fileadmin/plugin/tx_dcdownloads/437_Livret_Securite_BD_01.pdf

1.2. Mieux vivre les périodes de travaux – CCI Nice Côte d'Azur

Contexte :

Les projets de modernisation, de restructuration du paysage urbain se sont multipliés ces dernières années.

Réhabilitation de centre-ville, de zones périurbaines, plans FISAC, création de quartiers ou mises en place de nouvelles infrastructures lourdes (tram, métro...) sont autant d'opérations qui ont des répercussions plus ou moins graves sur l'activité des entreprises. Problèmes d'accessibilité, de visibilité, des difficultés de stationnement (livraison et clientèle) entraînant bien souvent des difficultés d'exploitation (soutis financiers, crise sociale, « souffrance psychologique »...)

Il est donc nécessaire de pouvoir apporter tout au long de ces périodes difficiles pour le tissu économique des conseils, une aide et un soutien afin que l'activité puisse rester pérenne.

Partenaires :

Différents partenaires sont susceptibles d'intervenir et de participer à cette action.

- La DIRECCTE
- Le Médiateur du Crédit aux Entreprises
- Les organismes sociaux et fiscaux (URSSAF, RSI, Direction Départementale des Finances Publiques ou Pôle Emploi)
 - *Par l'intermédiaire de la CCSF (Commission des Chefs de Services Financiers)*
- Les Tribunaux de Commerce (Commission de Prévention des difficultés)
- Les Collectivités Locales et Territoriales (dans le cadre de la mise en place d'une cellule d'indemnisation)

Notre intervention :

- Informer les acteurs économiques et la collectivité des solutions possibles pour préparer au mieux cette période de travaux
- Jouer un rôle d'interface, en amont, des travaux

- Mettre en relation les partenaires
- Mailler avec la cellule de crise CCI (en cas de difficulté avérée)

Objectifs :

- Permettre aux entreprises d'anticiper les difficultés liées à la mise en œuvre de travaux impactants.
- Leur permettre de poursuivre leur activité dans les meilleures conditions possibles et suivre son évolution tout au long des travaux.
- Leur donner les moyens de retrouver un niveau d'activité à minima identique à celui réalisé la veille du début des travaux.

Descriptif :

L'action se situera principalement en amont de la période de travaux programmée.

I. En amont des travaux :

A. Les outils existants :

1. Rédaction, conception de fiches d'informations présentant les mesures proposées aux entreprises dans le cadre du maintien de leur activité. Chaque fiche comprendra un descriptif de la mesure, les modalités pratiques et les interlocuteurs à contacter (différents organismes).
2. Mise en œuvre d'un « guichet unique difficultés travaux » consistant à mettre en relation et à faciliter les rencontres entre les entreprises en difficultés et les différents partenaires.
3. Proposer la mise en œuvre d'un module de formation à destination des Unions Commerciales et des Collectivités locales présentant un ensemble cohérent d'informations et de proposition d'actions permettant de « mieux vivre des périodes de travaux » avec la participation de la CCSF.
4. Mise à disposition d'un modèle de Charte Qualité Travaux ».
5. présenter le concept existant « CIA » (Commission d'Indemnisation à l'Amiable) et une expérience terrain
 - > Etudier la faisabilité, l'opportunité et les coûts de la mise en place d'une telle démarche avec pour objectif d'indemniser les préjudices réels directement liés aux travaux dans des délais raisonnables (au travers de l'expérience TRAM).
6. Réflexion et soutien à la mise en œuvre d'une campagne de communication liée aux travaux :
 - **Dans le cadre d'un FISAC :**
 - Soutenir l'élaboration de la fiche action
 - Réaliser des opérations de terrain de sensibilisation et d'informations aux entreprises
 - Préparer les cahiers des charges
 - **Hors FISAC :**
 - Soutenir l'élaboration d'une fiche action détaillée et soutien à la recherche de financements.
 - Réaliser des opérations de terrain de sensibilisation et d'informations aux entreprises.

7. Proposer de co-animer une réunion à destination des entreprises du site concerné pour mettre en relation les différents partenaires et les commerçants et artisans.
8. Anticiper et programmer les aides directes dans le cadre d'un FISAC (mise en œuvre après les travaux pour embellir la devanture commerciale et rénover l'outil de travail + mettre aux normes l'accessibilité des personnes à mobilité réduite et handicapées).

B. Le Rétro planning :

Afin de planifier au mieux les actions à mettre en place, proposition d'un retro planning à adapter aux exigences de chaque site.

(Décompte en mois précédent le jour J de début de la période de travaux)

J- 6 à J- 3 :

- Proposition d'animation du module de formation
- Proposition d'une réunion réunissant les différents partenaires intervenant en cas de difficultés afin qu'ils présentent les solutions existantes.
- Diffusion des fiches pratiques afin que les entreprises puissent rapidement contacter les organismes ad-hoc.
- Mise en place avec tous les acteurs d'une « Charte Qualité Travaux »
- Proposition de la campagne de communication afin de sensibiliser de nouveau les entreprises qui ont assisté à la réunion et celles-ci qui n'auraient pu se déplacer
- Mettre en œuvre une bonne communication entre les partenaires sur la base d'une méthodologie

J-2 à J- 1 :

- Finalisation de la campagne de communication
- Durant cette campagne, préciser les modalités de mise en œuvre du « guichet unique difficultés travaux »

NB : Dans le cadre d'un Plan FISAC, il sera nécessaire de travailler bien en amont et durant la conception des fiches action de Phase I afin de planifier les différentes actions pouvant être financées.

III. Pendant la Phase des travaux :

Mise en œuvre opérationnelle des actions choisies.

Echéancier/Rétro planning

Possibilité de proposer une autre opération terrain de sensibilisation.

IV. Après l'achèvement des travaux :

- Opération de communication pour redécouvrir le quartier ou la rue
- Animation commerciale pour attirer les chalands et recréer des habitudes d'achat

- Lancement des aides directes inscrites dans le plan FISAC

Organisation – planification de la mise en œuvre :

Elaboration des fiches d'information des mesures mises en place en cas de difficultés	Mars 2011
Finalisation du module de formation « mieux vivre les périodes de travaux »	Mars 2011
Finalisation du document de synthèse des propositions des partenaires (qui fait quoi ?)	Avril 2011
Elaboration de la Charte travaux	Avril 2011

2. Autodiagnostic tramway : exemple d'ANGERS

http://www.angers.fr/fileadmin/plugin/tx_dcdownloads/autodiagnosics_138x200.pdf

3. Diagnostic d'entreprise : exemple de SARCELLES (travaux du tramway T5)

FICHE D'IDENTITE ENTREPRISE

Raison sociale :
Forme Juridique :
Nom du responsable :
Adresse :
Code postal :
Tel :
Mail :

Enseigne :
Nom de l'interlocuteur :
Ville :
Fax :

Activité exercée :
Date de début d'activité : code APE :
Nombre de salariés :
Votre conjoint travaille-t-il dans votre entreprise : oui non
Si oui : son statut :

Avez-vous une autre entreprise : oui non

Si oui : laquelle ? son activité, sa localisation :

Etes-vous adhérent(e) à :
- une association de quartiers :
- une association de commerçants :

si oui lesquelles :

Vos Organismes sociaux :

Votre Caisse d'assurance Maladie et N° d'assuré :

Votre Caisse d'assurance retraite de Base et N° d'assuré :

Votre Caisse d'assurance retraite complémentaire et N° d'assuré :

Votre Centre des Impôts :

Coordonnées de votre comptable :

Souhaitez-vous bénéficier d'une aide pour vos cotisations sociales et fiscales ? oui non

Activité

1/ Surface des locaux

Surface de vente m²
Surface annexe (atelier, laboratoire, réserve) m²
Surface totale m²

2/ Localisation et situation

Étage RDC

Nombre de niveaux :

Si RDC, linéaire de façade :

3/ Jours d'ouverture au public et horaire

Lundi	Mardi	mercredi	Jeudi	Vendredi	samedi	dimanche
-------	-------	----------	-------	----------	--------	----------

Heure d'ouverture :

4/ Avez-vous changé les produits(ou services) que vous proposez depuis l'année dernière ?

diversification spécialisation aucun changement autres

5/ Comptez-vous changer les produits (ou services) que vous proposez depuis l'année dernière ?

diversification spécialisation aucun changement autres

6/ Effectif total de l'établissement (y compris vous-même) et prévisions :

Situation de l'année précédente		Situation actuelle		Prévision pour les 12 prochains mois	
Temps pleins		Temps pleins		Temps pleins	
Temps partiels		Temps partiels		Temps partiels	
TOTAL		TOTAL		TOTAL	

7/ Considérez-vous que votre activité suit une évolution :

Positive stable négative

8/ Tranche de chiffre d'affaires ou Chiffre d'affaires

– de 75 000 €
 de 75 000 à moins de 300 000 €
 de 300 000 € à moins de 750 000 €
 de 750 000 € à moins de 1 500 K€
 de 1 500 K€ à plus

CA.....€

9- Evolution en % de votre CA par rapport à l'année N-1

- évolution négative : si négative : % de perte de CA :
- évolution stable (entre - 1% et + 1%)
- progression (de 1% à 9 %)
- forte progression (de 10 % et +)

Commentaires :

Aspect social

1/ quelle est la composition de votre effectif ? (statut CDD- CDI et fonction)

2/ Bénéficiez-vous de contrats aidés ? (contrat d'apprentissage...)

- OUI NON

Si oui, combien :

3/ Quel est le montant de la masse salariale ?

4/ Combien représente, en % de chiffre d'affaire, la masse salariale ?

5/ Etes vous en période de

- Recrutement réduction des effectifs stabilité des effectifs
 Licenciement économique chômage partiel chômage TECHNIQU

Localisation : points forts / points faibles

VOS POINTS FORTS AVANT LES TRAVAUX :

1/ Vos principaux atouts de la localisation de votre établissement avant les travaux?

- cadre général de votre quartier
- attractivité de l'offre commerciale environnante
- importance des flux automobiles (avant travaux)
- proximité d'une population dense
- bonne desserte en transport en commun
- proximité des établissements publics (scolaires, administratifs...)
- importance des flux piétonniers
- forte capacité de stationnement
- proximité de zones d'emploi
- proximité des grands axes de circulation
- autres :

VOS POINTS FAIBLES PENDANT LES TRAVAUX

2/ Votre perception du fonctionnement de votre établissement pendant les travaux ?

- difficultés d'accessibilité
- faible capacité de stationnement
- difficultés de livraison
- nuisances sonores – poussières etc
- problème de signalétique des commerces
- faible attractivité de l'offre commerciale environnante
- cadre général de votre quartier
- faiblesse des flux piétonniers
- absence de population dense
- éloignement des zones d'emploi
- faiblesse des flux automobiles (depuis travaux)
- proximité des grands axes de circulation
- éloignement des établissements publics (scolaires, administratifs...)
- insécurité
- autres :

3/ Pensez-vous que le réaménagement du quartier va valoriser ou dévaloriser la localisation de votre établissement ?

- valoriser
- être inchangée
- dévaloriser
- ne sait pas

Commentaires :

.....

...

Clientèle

1/ Evolution du nombre de clients par rapport à l'année dernière :

- forte augmentation (+ de10%)
- augmentation
- stabilité
- diminution
- forte diminution

2/ Part de la clientèle de passage

- 0 %
- entre 1 % et 30 %
- de 30 % à 50 %
- plus de 50 %

3/ Evolution de la clientèle de passage par rapport à l'année dernière :

- forte augmentation (+ de10%)
- augmentation
- stabilité
- diminution
- forte diminution

4/ Part de votre clientèle de proximité (provenant du quartier et de la commune) :

- 0 % entre 1 % et 30 % de 30 % à 50 % plus de 50 %

5/ Part de votre clientèle provenant de toute l'agglomération

- 0 % entre 1 % et 30 % de 30 % à 50 % plus de 50 %

6/ Part de votre clientèle régionale et ou touristique :

- 0 % entre 1 % et 30 % de 30 % à 50 % plus de 50 %

7/ Votre clientèle provient essentiellement de la tranche d'âge (2 choix au maximum) :

- de 25 ans 25 / 40 ans 40 / 60 ans 60 ans et plus

8/ Evolution de l'Age de votre clientèle par rapport à l'année précédente :

- plus jeune plus âgée identique

9/ Evolution du panier moyen par client (ou de la facturation moyenne) par rapport à l'année dernière :

- forte augmentation (+ de 10%)
 augmentation
 stabilité
 diminution
 forte diminution

10/ Evolution du pouvoir d'achat de votre clientèle :

- forte augmentation (+ de 10 %)
 augmentation
 stabilité
 diminution
 forte diminution

11/ Pensez-vous que les travaux de la gare auront des incidences sur l'évolution de votre clientèle :

- incidences positives
 incidences négatives
 aucune incidence
 NSP

12/ Pensez-vous que l'arrivée du futur tramway aura des incidences sur l'attractivité de votre quartier :

- incidences positives
 incidences négatives
 aucune incidence
 NSP

Les livraisons fournisseurs

1/ Fréquence moyenne de vos livraisons

- 2 fois par jour 1 fois par jour
 de 2 à 4 fois par semaine 1 fois par semaine
 de 3 fois à une fois par mois indéterminée

2/ A quelle heure ont-elles lieu en général ?

- entre 4h et 7h entre 7h et 10 h entre 10h et 13h
 entre 13h et 17 h après 17h

3/ Quel est le temps de livraison ?

- de 5 min – d'un quart d'heure – d'une demi-heure
 – d'une heure plus d'une heure

4/ Quelle est la taille du véhicule de livraison

- voiture camionnette (- de 3.5 t) camion semi-remorque

5/ Taille et poids des marchandises déposées devant votre établissement

- Paquets lourds et encombrants Moyens paquets Petits paquets

6/ Où s'arrête en général votre véhicule de livraison ?

- emplacement réservé à la livraison sur la voie
 accès privé réservé à la livraison
 place de stationnement autorisé
 rue de proximité
 en double file devant votre établissement
 sur le trottoir devant votre établissement
 sur un arrêt d'autobus
 rue piétonne

7/ Avez vous un système particulier d'enlèvement des déchets liés à votre activité ?

- oui non

Commentaires :

Aspect juridique

Local commercial

Etes-vous propriétaire ou locataire de votre local commercial ou artisanal ?

- Propriétaire Locataire

Si vous êtes locataire :

- Nature du contrat
 Activités autorisées
 Date de début de contrat
 Date d'échéances
 Montant du loyer annuel

Périodicité : mensuelle trimestrielle

Envisagez-vous de céder, vendre, délocaliser votre entreprise ? : oui non ne sait pas

Si oui :

Moins d'un an de 2 à 3 ans

de 3 à 5 ans

Plus de 5 ans

FOURNISSEURS

Etes-vous liés par des contrats avec des fournisseurs ?

OUI

NON

Si oui

Délais de paiement :.....

Modalités de ristournes.....

CLIENTS

Etes-vous lié par des contrats avec des clients ?

OUI

NON

si oui,

Nature du contrat

Délais de paiement

Modalités de ristournes

OBSERVATIONS

COMMENTAIRES :

DIFFICULTES

PARTICULIERES :

.....

Souhaitez-vous un rendez-vous avec un consultant de la Chambre de Commerce et d'Industrie (service juridique – service commerce – espace entreprendre – reprise entreprise) : oui

non

PARTIE VARIABLE ACCESSIBILITE ET DOSSIER FINANCIER

Déplacements / Stationnement / Accessibilité

1/ Quels sont les moyens de déplacement utilisés par votre clientèle ?

Moyens	- de 10%	de 10% à 30%	de 30% à 50%	de 50% à 75%	+ de 75%
A pied					
Deux roues					
T.Commune					
Voiture					

2/ Dans le cas de l'utilisation de la voiture où stationnent les véhicules de vos clients ?

- Parking proches
- Dans le parking de l'entreprise
- En double file
- Dans la rue ou dans une rue à proximité
- Sur un arrêt d'autobus

3/ Taille et poids des marchandises enlevées devant votre établissement

- Paquets lourds et encombrants
- Paquets moyens
- Petits paquets

4/ Quels sont les moyens de déplacement utilisés par le personnel ?

Moyens	- de 10%	de 10% à 30%	de 30% à 50%	de 50% à 75%	+ de 75%
A pied					
Deux roues					
T.C.					
Voiture					

5/ Dans le cas de l'utilisation de la voiture où stationnent les véhicules du personnel ?

- Parkings proches
- Dans le parking de l'entreprise
- En double file
- Dans la rue ou dans une rue à proximité
- Sur un arrêt d'autobus

6/ Menez-vous des actions afin de faciliter les déplacements des employés ?

- aucune
- facilités de parkings
- paiement total ou partiel des T.C.
- co-voiturage
- autres :.....

DOSSIER FINANCIER

Approche financière et Tableau de Bord

1/ Quelle est l'évolution de votre chiffre d'affaire au cours des trois derniers exercices ?

	Année N-2	Année N-1	Année N
En valeur			
En %			

2/ Avez-vous des contrats et obligations en cours (banques, assureurs, sociétés de crédit-bail, société de caution...) ?

	N-3	N-2	N-1
Salaires			
Charges salariales			
Total			

TABLEAU DE BORD (Suivi de l'activité mensuelle)

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	MOY	DIFF	%
JANVIER							
FEVRIER							
MARS							
AVRIL							
MAI							
JUIN							
JUILLET							
AOÛT							
SEPTEMBRE							
OCTOBRE							
NOVEMBRE							
DECEMBRE							
TOTAL							
TOTAL PERIODE X							

Achats

Période	Année1 date	Année2 date	Année3 date	Année4 date
Janvier				
Février				
Mars				
Avril				
Mai				
Juin				
Juillet				
Août				
Septembre				
Octobre				
Novembre				
Décembre				
Total				

Marge Brute

Période	Année1 date	Année2 date	Année3 date	Année4 date
---------	-------------	-------------	-------------	-------------

Janvier				
Février				
Mars				
Avril				
Mai				
Juin				
Juillet				
Août				
Septembre				
Octobre				
Novembre				
Décembre				
Total				

Fréquentation

Période	Année1 date	Année2 date	Année3 date	Année4 date
Janvier				
Février				
Mars				
Avril				
Mai				
Juin				
Juillet				
Août				
Septembre				
Octobre				
Novembre				
Décembre				
Total				

Salaire(s) et charge(s) : (salariales et patronales)

Période	Année1 date	Année2 date	Année3 date	Année4 date
Janvier				
Février				
Mars				
Avril				
Mai				
Juin				
Juillet				
Août				
Septembre				
Octobre				
Novembre				
Décembre				
Total				

Marge brute moyenne	
Moyenne CA HT	
Moyenne Achats HT	
Stock fin HT	
Stock de départ HT	
Marge brute d'exploit €	
Marge brute d'exploit %	

4. Exemples de règlement intérieur d'une CRA

4.1. Exemple de Brest : travaux de la première ligne de tramway de Brest Métropole Océane

<http://www.lettram-brest.fr/medias/30/33/1314020879.pdf>

4.2. Exemple de Sarcelles Tramway T5 Val d'Oise

TRAVAUX DE SUPPRESSION DU PN 23/CREATION DU PASSAGE SOUTERRAIN RUE Jules. FERRY MONTMAGNY (Val d'Oise) REALISES DANS LE CADRE DE LA TANGENTIELLE NORD TRONCON EPINAY-SUR-SEINE/LE BOURGET

PREAMBULE

Inscrite au [Contrat de projets État-région](#) 2007/2013, la construction de la Tangentielle Nord est un projet de ligne de chemin de fer francilienne de rocade devant à terme relier les gares de Sartrouville (Yvelines) et Noisy-le-Sec ([Seine-Saint-Denis](#)).

Cette ligne qui longera la ligne Grande Ceinture utilisée par les trains de fret doit ouvrir à partir de 2014 pour le tronçon central Epinay-sur-Seine RER C/Le Bourget RER B. Elle sera exploitée par des trains légers proches d'un matériel de tramway.

En amont des travaux liés à la construction de la voie ferrée, sont réalisés des travaux de déviation des différents réseaux (eau, assainissement, électricité, gaz...), à partir du printemps 2010, jusqu'en janvier 2012.

Les travaux spécifiques de la future tangentielle nord démarreront en juillet 2011, avec la fermeture du passage à niveau, pour finir à l'automne 2012.

Ces travaux sont réalisés sur la rue Jules Ferry sur les communes de Montmagny et Villetaneuse. Sont concernés par les travaux d'aménagement des voies, les professionnels riverains se situant entre la route de Saint-Leu au sud de la rue Jules Ferry et au nord, jusqu'à l'intersection entre la rue Jules Ferry et les rues Roger Quille et Henri Barbusse et dont l'adresse se situe sur les rues Jules Ferry, Claude Debussy et la rue des Sablons.

Dans ce contexte, Réseau Ferré de France (ci-après RFF), maître d'ouvrage, a décidé la mise en place d'une commission d'indemnisation amiable par une décision en date du 19 avril 2010.

I - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

ARTICLE 1 - OBJET DE LA COMMISSION

La Commission d'indemnisation amiable - ci-après dénommée la Commission - a pour objet d'examiner et de rendre un avis sur les demandes d'indemnisation des commerçants et responsables d'entreprises riverains - ci-après dénommés les demandeurs - qui prétendent avoir subi un préjudice commercial lié aux travaux de suppression du passage à niveau 23 et de la création d'un passage souterrain rue Jules Ferry, dans le cadre de la tangentielle nord tronçon Epinay-sur-Seine/Le Bourget, réalisés sous maîtrise d'ouvrage de RFF.

Les attributions de la Commission sont les suivantes :

- instruire les demandes d'indemnisation des préjudices d'exploitation commerciale susceptibles d'être causés aux professionnels riverains en s'entourant de l'avis d'experts techniques et financiers afin de déterminer d'une part, la réalité du préjudice et d'autre part, son évaluation financière.
- émettre un avis motivé de nature à éclairer la décision qui sera prise par le maître d'ouvrage lequel décidera en dernier lieu du caractère indemnisable du préjudice et du montant des indemnisations.

ARTICLE 2 - COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée d'un membre titulaire et d'un membre suppléant, tous deux désignés par :

- RFF
- La Communauté d'Agglomération de la Vallée de Montmorency (ci-après, la CAVAM)
- La Commune Montmagny
- La Chambre de commerce et d'industrie Val-d'Oise / Yvelines
- La Chambre des métiers du Val-d'Oise
- La Direction départementale des finances publiques du Val-d'Oise
- L'Ordre des experts comptables d'Ile de France
- L'association des commerçants

Cette Commission est présidée par un membre titulaire du tribunal administratif de Cergy-Pontoise ou son suppléant, tous deux désignés par le président de la juridiction.

Les membres titulaires de la Commission agissent es qualités des organismes qu'ils représentent, tout comme leurs suppléants qu'ils peuvent éventuellement désigner.

Les membres de la Commission peuvent se faire assister de techniciens mandatés par les organismes ou la collectivité qu'ils représentent.

Chaque membre de la Commission a voix délibérative.

ARTICLE 3 - SIEGE DE LA COMMISSION

Le siège de la Commission est situé à la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles Val-d'Oise / Yvelines-Délégation du Val-d'Oise-34, rue de Rouen-BP 80 149 - 95304 Cergy-Pontoise cedex

ARTICLE 4 - SECRETARIAT DE LA COMMISSION

Le secrétariat permanent de la Commission est assuré par la direction du commerce de l'hôtellerie de la restauration et du tourisme de la chambre de commerce et d'industrie de Versailles Val-d'Oise / Yvelines - Délégation de Pontoise.

Toutes les demandes de renseignements et d'informations doivent être adressées à :

Secrétariat de la Commission d'Indemnisation Amiable

CCIV
5 avenue Gabriel Péri
95100 Argenteuil

II - PROCEDURE DE SAISINE DE LA COMMISSION

ARTICLE 5 - ELIGIBILITE DES DEMANDEURS

Sont éligibles à demander une indemnisation pour la réparation du préjudice commercial subi en raison de la réalisation des travaux, objet de la présente Commission, les professionnels riverains de la voie publique, situés en rez-de-chaussée, réceptionnant la clientèle de manière habituelle et réelle, ayant une façade commerciale sur rue et dont l'activité correspond à l'un des secteurs suivants : commerce de détail, artisanat, prestation de service, professions libérales et industrielles.

En outre, seuls sont concernés les professionnels qui se sont installés dans le secteur géographique concerné par les travaux en cause et dont la zone d'éligibilité est identifiée sur le plan annexé au présent règlement.

Enfin, le professionnel riverain doit justifier d'une installation dans ce secteur **avant** la promulgation de la déclaration reconnaissant l'utilité publique du projet le 28 mai 2008.

ARTICLE 6 - MODALITES DE SAISINE DE LA COMMISSION

La Commission est saisie par une demande écrite d'indemnisation, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée contre récépissé, exposant les motifs de cette demande et en indiquant le montant du préjudice subi.

Chaque demande est présentée selon un modèle de dossier de demande approuvé par la Commission. Elle doit être accompagnée de la liste des pièces justificatives mentionnées dans le dossier de demande, afin d'établir la nature et l'étendue du préjudice dont se prévaut le demandeur.

Dans le cas où le dossier est complet, le secrétariat adresse un récépissé d'enregistrement de la demande au professionnel riverain concerné, en indiquant la date de sa réception.

Dans le cas où le dossier est incomplet, le secrétariat invite, et ce, à une seule reprise et par courrier, le demandeur à compléter sa demande. Les dossiers qui demeureront incomplets malgré la demande de pièces, seront rejetés comme étant irrecevables.

ARTICLE 7 - DUREE D'EXISTENCE DE LA COMMISSION ET PERIODICITE DE SES SEANCES

La Commission est mise en place dès le commencement des travaux. Les demandes d'indemnisation sont recevables pendant toute la durée des travaux sous maîtrise d'ouvrage de RFF, et dans un délai de six mois après la fin des travaux de suppression du passage à niveau 23 et de la création d'un passage souterrain rue Jules Ferry, dans le cadre de la tangentielle nord.

La Commission se réunit autant de fois que son président l'estime nécessaire afin que les demandes dont elle est saisie puissent être examinées dans un délai raisonnable.

Elle est convoquée par son président qui fixe l'ordre du jour et le communique aux membres au moins 20 jours avant la réunion. En cas d'urgence, il peut décider d'ajouter l'inscription d'un dossier à une séance sans respecter ce délai.

L'ordre du jour comporte notamment la liste des dossiers qui seront examinés au cours de la séance.

ARTICLE 8 - NOMBRE DE DEMANDES

Le demandeur peut déposer plusieurs demandes d'indemnisation concernant des périodes de travaux successives. Le préjudice dont il se prévaut doit concerner une période d'au moins quatre mois consécutifs qui n'aura pas déjà fait l'objet d'une proposition d'indemnisation antérieure.

ARTICLE 9 - INSCRIPTION D'UN DOSSIER A UNE SEANCE DE LA COMMISSION

L'examen des demandes se fera sur dossier. A la demande d'un membre de la Commission, le professionnel riverain de la voie publique ou son représentant (dûment habilité) peut être convoqué 15 jours avant la séance de la Commission par lettre simple.

Dans le cas où le demandeur a été convoqué à une séance de la Commission, Il peut être assisté lors la séance de la commission par le conseil de son choix.

III - INSTRUCTION EN SEANCE DES DOSSIERS SOUMIS A LA COMMISSION

ARTICLE 10 - ORGANISATION DE LA SEANCE

Le secrétariat adresse au moins 15 jours avant la séance de la Commission, une copie des dossiers (complets ou incomplets) aux membres de la Commission en même temps que leur convocation à la séance au cours de laquelle ces dossiers seront examinés.

Le jour de la séance de la Commission, après avoir constaté que tous les membres titulaires ou leur suppléant sont présents, le président de la Commission déclare la séance ouverte.

Le secrétariat de la séance est assuré par le secrétariat permanent de la Commission. Le président dispose seul de la police de la réunion avec toutes les prérogatives qui y sont attachées.

La séance de la Commission n'est pas publique. Ne peuvent y assister que les membres de la Commission, son secrétariat, le demandeur dont le dossier est examiné et qui aura été convoqué, et le cas échéant le conseil du demandeur, son expert-comptable ou son représentant dûment habilité.

A la demande du président, la Commission peut procéder à l'audition de toute personne habilitée à éclairer ses débats. Les personnes auditionnées sur convocation du président seront reçues en séance au moment opportun puis quitteront la séance à la demande du président.

Les membres de la Commission sont tenus de respecter le caractère confidentiel des débats et des informations données en séance.

ARTICLE 11 - EXAMEN DES DOSSIERS PAR LA COMMISSION

Toutes les affaires inscrites à l'ordre du jour sont examinées successivement par les membres de la Commission.

En premier lieu, le président présente en séance chaque dossier en résumant les faits de l'espèce et en rappelant les prétentions du demandeur.

En second lieu, et dans le cas où le demandeur serait convoqué, les membres de la Commission peuvent l'interroger sur les différents aspects de son dossier.

Dans tous les cas, les membres de la Commission peuvent solliciter la production de pièces complémentaires de la part du demandeur, éventuellement en lui fixant un délai pour le faire. Le président peut décider une nouvelle convocation du demandeur à une autre séance de la Commission, en fonction des nécessités de l'instruction du dossier.

En troisième lieu, après avoir été entendu, le demandeur quitte la séance, avant que les membres de la Commission ne délibèrent de l'affaire.

ARTICLE 12 - CRITERES D'ATTRIBUTION DES INDEMNISATIONS

Pour l'examen des dossiers de demande d'indemnisation, la Commission s'appuiera sur les principes qui ont été dégagés par la jurisprudence administrative :

* Afin que le demandeur soit éligible pour prétendre au versement d'une indemnité :

- le dommage invoqué doit porter atteinte à une situation juridiquement protégée ;
- le professionnel riverain doit apporter la preuve du lien de causalité direct et certain entre les travaux et le préjudice invoqué, à savoir, **une baisse significative de son chiffre d'affaires ou de sa marge brute d'au moins 10%** par rapport à la moyenne de la période comparable au cours des trois derniers exercices précédents le début des travaux en juillet 2011.

- Dans le cas très particulier où le professionnel riverain aurait connu une baisse d'activité inférieure à 10%, en raison de la mise en œuvre d'une stratégie commerciale destinée à pallier les inconvénients engendrés par les travaux, cette situation **dument justifiée et étayée** par les pièces composant le dossier de demande d'indemnisation, sera appréciée au cas d'espèce et en fonction de la situation propre de chaque demandeur.

* Dans l'hypothèse où une indemnisation serait accordée au professionnel, elle sera calculée à partir du taux de marge brute appliquée à la baisse d'activité constatée.

* Enfin, et toujours dans le cas où une indemnisation serait accordée, 15% de celle-ci restera à la charge de l'exploitant. Cette part correspond aux inconvénients normaux, que les riverains de la voie publique doivent s'attendre à supporter.

Ces conditions ne sont pas limitatives.

Si la demande est présentée en cours d'exercice comptable sans être assorti d'un document fiscal de l'année n, concernée au moment de l'examen du dossier, et que la Commission émet un avis favorable à l'octroi d'une indemnisation par le maître d'ouvrage, ladite indemnité perçue aura le caractère d'une provision qui ne deviendra définitive qu'à la présentation, au début de l'année n+1 des documents fiscaux afférents à l'année n. En tout état de cause, la liasse fiscale devra être accompagnée d'un tableau comportant la ventilation mensuelle du chiffre d'affaires.

IV - AVIS RENDUS PAR LA COMMISSION

ARTICLE 13 - DELIBERE DE LA COMMISSION

La Commission ne peut valablement se réunir que si les deux tiers des membres représentés des instances désignées sont présents.

Les membres de la Commission délibèrent à huis clos éventuellement en présence de personnes qualifiées.

La Commission détermine si le demandeur se trouve dans une situation juridique susceptible d'ouvrir droit à indemnité, notamment au vu des critères d'attribution fixés à l'article 12 du présent règlement.

- Si la Commission estime que la demande n'est pas fondée, elle émet une proposition de rejet.
- Si au contraire, elle considère que la demande est fondée, la Commission rend un avis sur le principe de l'octroi d'une indemnisation et sur son montant.

Ces avis sont adoptés à la majorité simple des membres présents ou représentés. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante. Le vote a lieu à main levée.

A la fin de chaque séance, le secrétaire consigne dans le procès verbal de la séance les montants d'indemnisation proposés pour chaque affaire.

A l'exception du président, un membre absent dispose de la faculté de donner son pouvoir à un autre membre de la Commission. Pour ce faire, il doit informer le secrétariat par écrit du nom du membre bénéficiant de son pouvoir.

ARTICLE 14 - COMMUNICATION DE L'AVIS

L'avis rendu par la Commission est motivé. Il énonce les considérations qui ont été prises en compte par la Commission et qui justifient le rejet ou l'acceptation totale ou partielle de la demande d'indemnité dont elle est saisie.

L'avis est notifié par le président de la Commission au demandeur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais, à compter de la séance à laquelle le dossier a été examiné.

Pour chaque dossier de demande d'indemnisation, l'avis de la Commission est communiqué au maître d'ouvrage, auquel il appartient de statuer par une décision sur les demandes d'indemnisation dont la Commission a été saisie, que l'avis soit favorable ou défavorable.

Lorsque le maître d'ouvrage approuvera le principe du versement d'une indemnité et qu'il adressera un protocole transactionnel au professionnel riverain, le silence gardé pendant deux mois par ce dernier sur une proposition financière vaut décision de rejet. Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite de rejet court à compter de la date de réception du protocole transactionnel par le demandeur.

Le maître d'ouvrage n'est pas lié par les avis de la Commission qui ne sont que consultatifs. Par conséquent, il peut décider, de suivre ou de ne pas suivre l'avis de la Commission d'indemnisation, quel qu'en soit le sens.

V - AUTRES DISPOSITIONS

ARTICLE 15 - MODIFICATION DU REGLEMENT INTERIEUR

Le présent règlement intérieur peut être modifié à la majorité des deux tiers des membres de la Commission qui sont présents à la séance où la modification du règlement est abordée.

ARTICLE 16 - VALEUR JURIDIQUE DU PRESENT REGLEMENT

Le présent règlement intérieur constitue une mesure dite d'ordre intérieur et n'a vocation qu'à régir l'organisation et le fonctionnement de la Commission d'indemnisation amiable. Il ne peut être modifié que par ses membres et ne peut faire l'objet d'aucune contestation

juridictionnelle. Ce règlement n'est pas créateur de droit, la volonté même de la mise en œuvre d'une Commission d'indemnisation amiable relevant de l'entier pouvoir discrétionnaire des maîtres d'ouvrage.

En revanche, ce règlement constitue un document communicable au sens de l'article 1^{er} de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 relative à l'amélioration des relations entre l'administration et le public.

Fait à Pontoise, le 18 novembre 2011

Pour le Président de la Commission

Pour RFF

Pour la Communauté d'Agglomération de la Vallée de Montmorency (ci-après, la CAVAM)

Pour la Commune Montmagny

Pour la Chambre de commerce et d'industrie Val-d'Oise / Yvelines

Pour la Chambre des métiers du Val-d'Oise

Pour la Direction départementale des finances publiques du Val-d'Oise

Pour l'Ordre des experts comptables d'Ile de France

Pour l'association des commerçants

5. Convention de mise à disposition d'un fonds géré par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest au profit des unions commerciales situées sur le tracé du tramway pour la réalisation d'animations commerciales durant le chantier pour l'année 2011

Entre :

Brest Métropole Océane, dont le siège se situe 24 rue Coat Ar Guéven, BP 92242, 29222 Brest Cedex 2, représentée par Monsieur François CUILLANDRE, agissant en qualité de Président,

et

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest, Etablissement public, dont le siège se situe 1 place du 19ème RI, BP 92028, 29220 Brest Cedex 2, représentée par Monsieur Jacques KUHN agissant en qualité de Président,

PRÉAMBULE

Conformément aux engagements pris dans les chartes d'objectifs signées par Brest métropole océane, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Finistère, un important dispositif d'accompagnement des travaux du tramway a été mis en place. Ces actions visent à limiter les perturbations pouvant avoir un impact sur les activités économiques des professionnels riverains.

Un guide détaillant l'ensemble de ces actions a été remis à l'ensemble des professionnels riverains en 2009.

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

Afin de permettre aux différentes unions commerciales situées sur le tracé du tramway de mener des actions d'animations, il a été mis en place pour l'année 2010, un fonds de 100 000 euros à la disposition de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest.

La présente convention se substitue à la précédente.

ARTICLE 2 – DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prend effet le 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 31 décembre 2011.

ARTICLE 3 - MODALITES DU DISPOSITIF

Les animations commerciales ont pour objet d'animer l'ensemble du corridor du tramway afin que la clientèle continue de percevoir la ville comme lieu de chalandise et de services.

Il sera fait en sorte qu'un équilibre soit créé dans l'utilisation des fonds ; aussi, les différentes unions commerciales (UC) situées sur la ligne ne peuvent solliciter ce dispositif qu'une seule et unique fois pour un programme donné.

Sur présentation d'un projet d'animation détaillé et de la liste des adhérents, une subvention peut être allouée à l'union commerciale. Le montant maximum de la subvention est plafonné en fonction du nombre d'adhérents.

Chaque dossier est analysé techniquement par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest qui assure l'animation de ce fonds ; le groupe de pilotage, constitué en application de l'article 5 de la présente convention, valide la recevabilité du dossier.

Les unions commerciales qui le souhaitent peuvent mener des actions conjointes et par conséquent mutualiser les moyens financiers. Dans ce cas, ces Unions Commerciales sont conjointement responsables de la réalisation et de la justification des dépenses.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS FINANCIERES

La totalité du fonds de 100 000 euros n'ayant pas été utilisé en 2010, Brest métropole océane versera à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest 75 000 euros, auquel s'ajoute le reliquat de 25 000 euros non consommé.

La mise à disposition du budget pour l'année 2011 est effective au plus tard le 31 mars 2011.

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest, gestionnaire de ce fonds, communique un bilan annuel à Brest métropole océane, maître d'ouvrage du projet de tramway.

ARTICLE 5 – VALIDATION ET SUIVI DU DISPOSITIF

Un groupe de pilotage réunit la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Finistère, la Mission tramway de Brest métropole océane, Semtram, maître d'ouvrage délégué pour la réalisation de la première ligne de tramway.

Son objet est de valider les actions proposées et de les suivre dans le temps. Les dossiers sont étudiés par ordre d'arrivée et dans la limite de la ligne budgétaire allouée, soit 100 000 € pour l'année 2011.

ARTICLE 6 - PARTENARIAT

La communication relative aux animations commerciales doit faire apparaître le maître d'ouvrage du projet, Brest métropole océane et Semtram. La présence des logos sur les différentes publications et supports (flyers, affiches, bulletins, annonces presse..) doit être validée par BMO et la Semtram.

Dans le cadre de financement complémentaire d'un ou plusieurs autres partenaires, leurs logos peuvent également apparaître.

ARTICLE 7 - CLAUSE RESOLUTOIRE

La présente convention sera résiliée de plein droit, sans préavis ni indemnité, en cas de non mise à disposition à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest du fonds dans le délai prévu à l'article 4.

Fait en deux exemplaires, à Brest, le

Président
Brest Métropole Océane

Président
Chambre de Commerce et d'Industrie

6. Exemple de dossier de demande d'indemnisation amiable

Date de la demande :

COMMISSION D'INDEMNISATION AMIABLE
« Suppression du passage à niveau » rue Jules Ferry 95360 MONTMAGNY

DOSSIER DE DEMANDE D'INDEMNISATION AMIABLE

Afin de pouvoir étudier votre demande d'indemnisation, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce dossier et nous le retourner dûment complété et accompagné des pièces justificatives (voir page 8). **Toutes les rubriques doivent être renseignées obligatoirement.**

A adresser à :

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
Secrétariat de la Commission de Règlement Amiable
A l'attention de Mme Claude SALOMONE
5, avenue Gabriel Péri
95100 ARGENTEUIL

**01 34 34 45 05 ou 01
06 19 14 56 04**
csalomone@versailles.cci.fr

Cachet de l'entreprise

1/ PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : Enseigne :

Forme Juridique :

Nom du responsable et fonction dans l'entreprise :

Adresse :

Ville : Code postal :

Tel : Portable : Fax : Email :

Activité exercée : Autres activités : (préciser)

Date de début d'activité :

Nombre de salariés :

Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre local commercial ou artisanal ?

Propriétaire

Locataire

Si vous êtes locataire :

Type de Bail : Bail 3/6/9

Bail précaire

Activités autorisées :

Date de début de contrat :

Date d'échéances :

Montant du loyer annuel :

Périodicité : mensuelle

trimestrielle

2/ CARACTERISTIQUES COMMERCIALES DE L'ENTREPRISE

Activité détaillée :

Jours et heures d'ouverture :

Caractéristiques de la clientèle en % (de passage, de proximité, habituée, utilisation de la voiture, par type de clientèle) :

Proximité	
Habituée	
Passage	
Utilisation voiture	
Vente à distance	

Caractéristiques de l'accès à l'entreprise (nombre d'accès, localisation des accès) :

Caractéristiques de livraison :

Fréquence de livraison	
Jours	
Horaires	
Taille du véhicule	
Durée de livraison	
Contraintes	

Stationnement : Avez-vous un parking commercial ou des places de stationnement réservées

oui non

CHARGES SOCIALES ET FISCALES :

Montant des retards de paiement éventuels concernant :

- Cotisations sociales :
- Impôts :
- Salaires :
- Fournisseurs :
- Banque :

- **Expert comptable** :
- **Loyers commerciaux** :
- **Autres (préciser)** :

Mise en place d'actions et de dépenses spécifiques pour maintenir l'activité (toute action devra être justifiée aux moyens de justificatifs, ex. publicité, promotion, mailing, livraison, site Internet, signalétique, etc.) :

3/ PREJUDICE FINANCIER DE VOTRE ENTREPRISE

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES HT ET DE LA MARGE BRUTE

L'indemnisation sera calculée sur une baisse éventuelle d'activité à compter du 1er juillet 2011 : date de début des travaux du passage à niveau, avec la moyenne des périodes comparables par rapport à 2008/2009/2010

CHIFFRE D'AFFAIRES HT	2008	2009	2010	2011
Janvier				
Février				
Mars				
Avril				
Mai				
Juin				
Juillet				
Août				
Septembre				
Octobre				
Novembre				
Décembre				
TOTAL				
Evolution du CA (% + ou -)				
Montant marge brute HT				
Taux marge brute HT en %				
Evolution marge brute (% + ou -)				

La marge brute commerciale est la différence entre le montant des ventes de marchandises et leur coût d'achat. C'est l'élément de base du résultat des entreprises commerciales).

Ne pas confondre avec le taux de marque représenté par le pourcentage de marge par rapport au prix de vente. Taux de marque = Marge / PVHT.

La différence constatée, si elle est réellement à la baisse depuis le début des travaux, permettra d'avoir une estimation du préjudice financier subi.

4/ EVALUATION DU PREJUDICE COMMERCIAL PAR L'ENTREPRISE

Causes du préjudice :

.....

Description du préjudice subi précisément :

.....

Evaluation financière du préjudice commercial (selon les termes de l'article 12 du règlement intérieur) :

Période concernée (à préciser obligatoirement) :

Calcul et montant de l'indemnité (à préciser obligatoirement):

.....

Arguments concernant la demande :

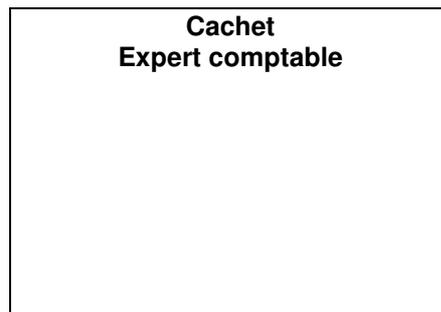
5/ PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR OBLIGATOIREMENT AVEC LE DOSSIER SOUS PEINE D'IRRECEVABILITE

- Extrait K-bis datant de moins de 3 mois ou pièces justifiant de l'enregistrement au registre des Métiers
- Liasse fiscale à compter de l'année 2008, validée par un expert comptable
- Situation de trésorerie de l'année ou de la période en cours précédant la demande d'indemnisation certifiée par l'expert comptable
- Toute autre pièce susceptible de justifier le préjudice subi (photos - attestation(s) - argumentations complémentaires, témoignages de la clientèle, annexes etc.)
- En cas d'activités ou de postes comptables multiples, fournir la ventilation du chiffre d'affaires par activité ou commerce par commerce.

Je, soussigné(e) M., Mme, Melle (rayer la mention inutile)
certifie l'exactitude des information contenues dans le présent dossier.

Fait à :
Le gérant ou le représentant légal,

SIGNATURE



7. Diagnostics d'entreprise : exemples de Bordeaux et d'Angers

7.1. Dossier diagnostic – Bordeaux - Année 2012 : Accompagnement des entreprises dans le cadre du projet tramway

DOSSIER DE SUIVI INDIVIDUEL ENTREPRISES RIVERAINES DU TRAMWAY

IDENTIFICATION



Enseigne ou dénomination sociale :

Forme Juridique : E .I. Préciser :

Société Préciser :

Date de début

d'activité :

Création Reprise

Statut social du dirigeant (TNS, assimilé salarié, salarié) :

Nom du responsable :

Date de naissance :

Adresse de l'entreprise :

Code Postal : Ville

Tél : Fax :

E-mail :

Site internet:

Activité :

Nombre de salariés (en équivalent temps plein) :

Le conjoint travaille-t-il dans l'entreprise ? :

Oui : salarié(e), conjoint collaborateur, associé(e)

Non

SYNTHESE DES ENTRETIENS



Date intervention	Durée	Nom du conseiller

Toutes les informations fournies et les données individuelles chiffrées dans ce document seront traitées de manière collective et confidentielle

Environnement géographique / emplacement

EMPLACEMENT



1/ Quels sont les principaux atouts de la localisation de votre établissement ?

- la visibilité
- le cadre général de votre quartier
- l'attractivité de l'offre commerciale environnante
- l'importance des flux automobiles (avant travaux)
- la proximité d'une population dense
- la bonne desserte en transport en commun
- la proximité d'établissements publics (scolaires, administrations ...)
- l'importance des flux piétonniers
- la forte capacité de stationnement
- la proximité de zones d'emploi
- la proximité des grands axes de circulation
- autres :

2/ Quels sont les principaux inconvénients de la localisation de votre établissement ?

- le manque de visibilité
- la faible capacité de stationnement
- la faible attractivité de l'offre commerciale environnante
- le cadre général de votre quartier
- la faiblesse des flux piétonniers
- l'absence de population dense
- l'éloignement des zones d'emploi
- la mauvaise desserte en transport en commun
- la faiblesse des flux automobiles (depuis travaux)
- la proximité des grands axes de circulation
- l'éloignement d'établissements publics (scolaires, administrations...)
- l'insécurité
- autres :

3/ Attractivité commerciale de votre point de vente ?

- faible satisfaisante bonne

4/ Le magasin se trouve-t-il à proximité d'un parking ?

- Oui
 Non

5/ Y a-t-il complémentarité du point de vente avec d'autres activités voisines ? (commerce et services)

- Oui
 Non

LOCAL COMMERCIAL



1/ Caractéristiques du local : (en m²)

- ◆ Surface de vente m²
 - ◆ Surface annexe (atelier, laboratoire, réserve)..... m²
 - ◆ Surface totale m²
 - ◆ Linéaire de vitrine m
- étage
 rez-de-chaussée

2/ Quels sont vos jours et heures d'ouverture ?

- Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche

Heures d'ouverture :

3/ Etes-vous propriétaire ou locataire de votre local commercial ou artisanal ?

- Propriétaire
 Locataire

4/ Si vous êtes locataire :

- ◆ Nature du bail commercial (3-6-9, de courte durée ou précaire) :
- Bail spécialisé
- Bail tout commerce

- ◆ Date de début du bail :
- ◆ Date d'échéance :
- ◆ Montant du loyer mensuel/annuel :
- ◆ Périodicité (du paiement): Mensuelle Trimestrielle
- ◆ Montant des charges locatives :

5/ Coût du mètre carré annuel : (renseigné par la CCI/CMA)

6/ Envisagez-vous de déménager ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Si oui :

- en cours de réflexion
 certainement (effectif dans 6 mois 1 an)
 déménagement en cours

Avez-vous identifié un local ?

- Oui
 Non

Activité

1/ Descriptif de l'activité (activité principale, secondaire, services associés...) et ce qu'elle(s) représente(ent) en pourcentage du chiffre d'affaires :

2/ Nombre d'années d'expérience dans l'activité principale ?

3/ Quelle est la gamme de prix des produits/services ?

- entrée de gamme
 moyenne gamme
 haut de gamme

4/ La présentation des produits est-elle adaptée à la politique souhaitée ? (renseigné par la CCIB/CMA)

5/ Comptez-vous modifier les produits (ou services) que vous proposez durant l'année à venir ?

- diversification
- spécialisation
- aucun changement
- autres :

Clientèle

1/ Part de votre clientèle de **proximité** (provenant du quartier Le Bouscat/Caudéran) :

En pourcentage :

2/ Part de la clientèle de **passage** (occasionnelle et/ou régulière) :

Clientèle de passage : %

Répartition de cette clientèle :

→ Occasionnelle : %

→ Régulière : %, dont la clientèle liée au trajet domicile/travail : %

(clientèle de proximité + clientèle de passage = 100%)

3/ Votre clientèle de passage provient en **majorité** de:

- Bordeaux (hors Caudéran): %
- Eysines : %
- Bruges : %
- Autres : %

4/ Avez-vous une clientèle :

- hors agglomération : %
- nationale : %
- touristique : %

5/ Type de clientèle (particuliers, professionnels, collectivités...) et répartition en pourcentage du CA :

6/ Tranche d'âge de votre clientèle (2 choix au maximum à hiérarchiser) :

- très jeune (- de 25 ans)
- jeune (de 25 à moins de 40 ans)
- d'âge moyen (de 40 à moins de 60 ans)
- âgée (60 ans et plus)
- pas de tranche d'âge dominante

7/ Panier moyen par client (ou facturation moyenne) :

8/ Nombre moyen de clients par jour :

Commentaires :

9/ Mode de paiement :

- Carte Bleue
- Chèque
- Ticket restaurant
- Espèces
- Autre

10/ Accordez-vous des délais de paiement ?

- Oui
- Non

Commentaires :

11/ Etes-vous lié par des contrats avec des clients (abonnements...)?

- Oui
- Non

Si oui :

◆ Nature du contrat :

◆ Délai de paiement :

Concurrence

1/ Description :

◆ Identification / nombre des principaux concurrents :

◆ Lieu d'implantation :

- Sur l'axe
- Dans le quartier Le Bouscat/Caudéran
- A Bordeaux
- Dans l'agglomération
- Autre (préciser) :

2/ Avantages concurrentiels / Principaux facteurs de différenciation avec les concurrents :

- « Commerce de destination »
- Accueil/cadre – ambiance du point de vente
- Tarifs
- Qualité des produits/services
- Spécificité des produits/services
- Gamme de produits/services
- Amplitude horaire
- Emplacement
- Autre (préciser) :

Fournisseurs

1/ Nombre de fournisseurs principaux (marchandises, matières premières) :

2/ Délai de paiement moyen accordé par vos fournisseurs :

3/ Fréquence d'approvisionnement (jour, semaine, mois) :

4/ Mode de livraison (poste, véhicule électrique, PL...) :

Approche financière

(comptes de résultat et bilans détaillés à fournir)

1/ Coordonnées de votre cabinet comptable (nom, tél. et adresse mail) :

2/ Quelle est l'évolution de votre chiffre d'affaires HT au cours des 3 derniers exercices ?

(Préciser la date de clôture)

	2009	2010	2011
En valeur			
Progression en %			

3/ Taux de marge commerciale (marge sur achats) :

4/ Conformité avec le secteur d'activité ? (renseigné par la CCI/CMA)

- Oui
- Non
- Pas de données

5/ Avez-vous ?

Emprunt(s)

◆ Montant total:

◆ Durée :

◆ Début des remboursements :

◆ Montant mensuel des remboursements :

Matériel en crédit bail

◆ Nature :

◆ Durée :

◆ Début des remboursements :

◆ Montant mensuel des remboursements :

Autres (crédit vendeur, prêt entourage)

◆ Nature :

◆ Durée :

◆ Début des remboursements :

◆ Montant mensuel des remboursements :

6/ Régime fiscal :

Auto-entrepreneur

Micro-entreprise

Réel simplifié

Réel normal

7/ Régime d'imposition de l'entreprise :

Impôt sur le revenu

Impôt sur les sociétés

8/ Montant du bénéfice de l'entreprise :

9/ Montant de la rémunération du dirigeant :

10/ Votre Trésorerie est-elle suivie avec précision par ?

Expert-comptable

Moi-même

Mensuellement

Trimestriellement

A plus long terme

Aucun suivi

Montant moyen de votre trésorerie mensuelle :

11/ Quel est le montant de découvert bancaire autorisé (s'il y a lieu) ?

12/ A quel(s) type(s) de financement pourriez-vous prétendre pour réaliser un projet d'investissement ?

- Emprunt bancaire
- Autofinancement du projet
- Autre type de prêt

Approche sociale

1 /Quelle est la composition de votre effectif ? (statut CDD – CDI / temps plein-temps partiel / fonction ...)

2/ Bénéficiez-vous de contrats aidés ?

- Oui
- Non

Si oui, de quelle nature :

3/ Quel est le montant de la masse salariale ?

4/ Combien représente, en pourcentage du chiffre d'affaires, la masse salariale ?

5/ Prévoyez-vous en 2012 de recruter du personnel ou de licencier ?

- Recrutement
- Licenciement
- Nombre

Aménagement extérieur

1/ Etat général de la façade :

- Bon/très bon état
- Etat moyen
- Dégradée

2/ Etat de la vitrine :

- Bon/très bon état
- Etat moyen
- Dégradée

3/ Envisagez-vous des travaux de modernisation ou de rénovation ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquels (sécurité, vitrine, enseigne, accès handicapés, volets, porte blindée, peinture...):

.....

Aménagement intérieur / Matériel d'exploitation

Appréciation qualitative (questions 1 à 4 renseignées par la CCIB/CMA):



1/ L'ambiance du point de vente (ressenti)

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- A revoir

2/ Présentation de l'offre produits/services

- Très bonne
- Moyenne
- A revoir

3/ Gamme de l'offre produits/services

- Entrée de gamme
- Moyenne gamme
- Haut de gamme
- Luxe

4/ Propreté du point de vente

- Oui
- Non

Matériel d'exploitation (dont véhicules)



Nature du matériel :

Etat du matériel :

- En bon état
- Etat moyen
- A renouveler

◆ Echéance :

◆ Montant estimé :

Communication

1/ Type de communication (enseigne, flyers, bouche à oreille, presse, radio, cartes de fidélité, site internet...) :

2/ L'entreprise a-t-elle une enseigne, un logo, un slogan, une charte graphique ?

- Oui
- Non

3/ Et l'applique-t-elle ?

- Oui
- Non

4/ Budget alloué (annuel) :

5/ Adhères-vous à une association de commerçants ?

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ? :

6/ Que vous apporte-t-elle ?

7/ Quelle(s) remarque(s) pourriez-vous lui suggérer ?

8/ Quelle(s) action(s) individuelle(s) ou collective(s) serai(en)t susceptible(s) de développer votre clientèle?

Déplacements : stationnement et accessibilité

(clientèle et personnel)

1/ Quels sont les moyens de déplacement utilisés par votre clientèle ?

Moyen	- de 10 %	de 10 à 30 %	de 30 à 50 %	de 50 à 75 %	+ de 75 %
A pied					
Deux roues					
Transport en commun					
Voiture					

2/ Dans le cas de l'utilisation de la voiture, où stationnent les véhicules de vos clients ?

- Dans le parking de l'entreprise
- En double file
- Dans la rue ou dans les rues à proximité
- Sur un arrêt d'autobus
- Dans un parc de stationnement

Commentaires :

.....

3/ Quels sont les moyens de déplacement utilisés par le personnel ?

Moyen	- de 10 %	de 10 à 30 %	de 30 à 50 %	de 50 à 75 %	+ de 75 %
A pied					
Deux roues					
Transport en commun					
Voiture					

4/ Dans le cas de l'utilisation de la voiture, où stationnent les véhicules du personnel?

- Dans un parking
- En double file
- Dans la rue ou dans les rues à proximité
- Sur un arrêt d'autobus
- Dans un parc de stationnement

Commentaires :

.....

5/ Menez-vous des actions afin de faciliter les déplacements des employés ?

- Aucune
- Facilités de parking
- Paiement partiel des transports en commun
- Co-voiturage
- Autres :

6/ Mode de stationnement du chef d'entreprise :

- Garage : montant mensuel de la location :
- Parking : montant mensuel de la location :
- Stationnement dans la rue :
 - Stationnement payant (montant mensuel) :
 - En double file
 - Contraventions éventuellement (montant):

Livraisons fournisseurs / desserte du commerce ou du local professionnel

1/ Où s'arrête en général votre véhicule de livraison ?

- Emplacement réservé à la livraison sur la voie
- Accès privé réservé à la livraison
- Place de stationnement autorisé
- Rue à proximité
- En double file devant votre établissement
- Sur le trottoir devant votre établissement
- Sur un arrêt d'autobus
- Rue piétonne

2/ Selon vous, quelle incidence la mise en service du tramway pourrait avoir sur votre système de livraison ?

- Aucune incidence
- Evolution des horaires
- Changement de véhicules
- Changement d'emplacement
- Ne sait pas
- Autre (plus de livraisons possibles...) :

Questionnaire non exhaustif pour éviter les doublons avec celui de la CUB

Perception du chef d'entreprise de l'arrivée du tramway

Perspectives professionnelles

1/ Envisagez-vous de cesser votre activité ?

- oui
- non

◆ Si oui :

- Dans le cadre d'un déménagement (cf « environnement géographique/emplacement »)
- Suite à un départ à la retraite : quel du fonds de commerce ?
 - vente du fonds de commerce
 - cession du droit au bail
 - sans suite

◆ Si non :

- Pensez-vous que la mise en service du tramway aura une incidence sur l'évolution de:
 - Votre clientèle en termes de fréquentation, de catégorie (CSP), de provenance :
 - Incidences positives
 - Incidences négatives
 - Aucune incidence
 - Ne sait pas

Commentaires :

- Votre chiffre d'affaires ?

- Incidences positives
- Incidences négatives
- Aucune incidence
- Ne sait pas

Commentaires :

2/ Pensez-vous que l'arrivée du tramway va valoriser ou dévaloriser votre emplacement ?

- Le valoriser
- Ne changera rien
- Le dévaloriser
- Ne sait pas

Commentaires :

3/ Envisagez-vous de vendre après la mise en service du tramway (prévue fin 2016-début 2017) ?

- Oui
- Non

4/ Quels sont les points analysés précédemment sur lesquels le tramway va entraîner des modifications (composition de votre clientèle, livraison, effectif...)?

◆ Avant les travaux :

◆ Après les travaux :

5/ Quelles sont les actions que vous devez dès maintenant entreprendre pour vous adapter ?

Notes, remarques, suggestions...

8. Modèle de lettre pour l'intervention auprès des partenaires sociaux et fiscaux **Exemple de Marne et Gondoire, CCI de Seine-et-Marne,**



Monsieur COCHARD
Directeur de l'URSSAF
de Seine et Marne
6, rue René Cassin
77023 Melun cedex

Rentilly, le 20 octobre 2009

*Affaire suivie par Mathieu Guion/Patricia Beauregard
Communauté d'Agglomération de Marne et Gondoire
Tél : 01 60 35 43 59*

Monsieur le Directeur,

La Communauté d'Agglomération de Marne et Gondoire (CAMG) a lancé en mars dernier des travaux importants de restructuration sur le quartier du pôle gare de Lagny-Thorigny-Pomponne. Ce chantier d'envergure s'inscrit dans un projet qui vise à réhabiliter la gare routière mais également à revaloriser l'ensemble du quartier commerçant. Il s'achèvera en décembre 2011.

Pendant la durée du chantier, les travaux pourront avoir une incidence sur l'accessibilité de ce quartier qui accueille aujourd'hui une soixantaine d'activités commerciales, artisanales et de services.

Les rues concernées à Pomponne et Thorigny-sur-Marne sont :

- La rue de la gare,
- La rue de Claye,
- La rue Raymond Poincaré,
- La rue Cornillot,
- La rue du Maréchal Foch,
- La rue de Marne,
- Le quai Bizeau.

Bien que la CAMG mette tout en œuvre pour limiter les gênes occasionnées par les travaux, un certain nombre de commerçants nous alertent, aujourd'hui, de difficultés de trésorerie qu'ils rencontrent en raison d'une baisse sensible de fréquentation.

Soucieux de maintenir l'activité économique et commerciale de ce quartier, nous vous sollicitons pour savoir s'il serait envisageable de mettre en place une procédure exceptionnelle d'étalement du paiement des cotisations dues au titre de la Sécurité Sociale

et des Allocations Familiales pour les entreprises et commerces rencontrant des difficultés de trésorerie.

Il s'agirait notamment d'examiner avec bienveillance les demandes individuelles de moratoire et d'échelonnement.

Une telle approbation de votre part permettrait à des commerçants et des chefs d'entreprise dont l'activité est viable, de passer un cap difficile, qui sans cette mesure, pourrait les conduire au dépôt de bilan.

Dans l'attente de votre réponse que nous espérons positive, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre considération distinguée.

Monsieur Chartier,
*Président de la Communauté d'agglomération de
Marne et Gondoire*

Monsieur Jacquemard,
*Président de la Chambre de Commerce et
d'Industrie de Seine et Marne*

P.J. : liste des entreprises concernées.

9. Exemples de plaquettes et guides d'information des professionnels et riverains

9.1. CCI Val-d'Oise-Yvelines

www.tramway-t5.fr

9.2. Guide à l'usage des riverains professionnels

http://tramway.angersloiremetropole.fr/fileadmin/plugin/tx_dcddownloads/Guide_Riverain_Pro.pdf

10. Exemple de plaquette pour « prêt à taux bonifié » - Brest

<http://www.lettram-brest.fr/medias/30/33/1259839483.pdf><http://www.lettram-brest.fr/medias/30/33/1259839483.pdf>

11. Outils d'observation

11.1. Observatoire économique du tramway avant les travaux – Angers Loire métropole :

http://tramway.angersloiremetropole.fr/fileadmin/plugin/tx_dcddownloads/Observatoire_Eco.pdf

11.2. Observatoire des effets du tramway sur l'activité économique - CCI de Bordeaux :

http://participation.lacub.fr/IMG/pdf/p32a_Synthese_observatoire_tram2009.pdf

12. Exemple de charte d'objectifs entre Brest Métropole Océane et la CCI de Brest dans le cadre du projet de tramway de l'agglomération brestoise

Préambule

BREST métropole océane a engagé une réflexion pour concevoir un nouveau réseau de transport collectif s'appuyant sur un Transport en Commun en Site Propre (TCSP). Ainsi, elle a adopté, en décembre 2004, **le Dossier de Prise en Considération d'une première ligne est-ouest de tramway de 12 Kms** s'inscrivant sur l'axe historique de développement du territoire. Par ailleurs, le principe de créer une Société d'Economie Mixte locale (SEM) ayant vocation à intervenir pour la réalisation du tramway dans le cadre d'un mandat de maîtrise d'ouvrage déléguée a été retenu le 28 janvier 2005.

La chambre de commerce et d'industrie de Brest a mis en place, dès fin 2003, une réflexion sur le projet de T.C.S.P. avec d'autres acteurs du milieu économique.

Le présent document, charte d'objectifs entre BREST métropole océane et la CCI de Brest, a pour objet de formaliser le partenariat et la participation de la CCI à la SEM pour la réalisation du projet de TCSP pour l'agglomération brestoise et de préciser les contenus des outils mis en commun qui seront traduits dans la convention au travers d'actions et d'obligations qui s'imposeront au mandataire.

LE TRAMWAY : UN PROJET AU COEUR DES ENJEUX DE NOTRE METROPOLE

➤ LES ENJEUX POUR BREST METROPOLE OCEANE

Outil de dynamisation de la politique globale des déplacements (tramway, bus, desserte routière ...)

La ligne de tramway est la colonne vertébrale du réseau de transport collectif à construire en lien avec la desserte routière de l'agglomération ; à ce sujet, Bmo travaille actuellement à l'amélioration des échanges périphériques et envisage, au même horizon que le TCSP, la réalisation d'une voie nouvelle de contournement permettant de faciliter les déplacements entre l'Ouest de l'agglomération et les principales voies d'accès Est à la région brestoise.

Vecteur de cohérence des projets urbains

Brest métropole océane mène de front un ensemble de grands projets urbains (espace Penfeld et Plateau des Capucins, opérations de renouvellement urbain Recouvrance et Europe-Pontanézen, redynamisation du quartier Saint-Martin ...). Le tramway, en se connectant à ces multiples projets, les fédère et devient un lien entre les pôles attractifs et à enjeu de l'agglomération.

Moyen de conforter l'attractivité de la ville centre en lien avec son territoire

Vecteur de restructuration des transports et instrument d'aménagement urbain, le TCSP modifie le paysage de la ville et renforce son image et son attractivité. Il est l'occasion d'améliorer le cadre de vie des habitants de l'agglomération et vient conforter les multiples opérations publiques et privées.

➤ **LES ENJEUX POUR LA CCI**

Un projet financé principalement par le versement transport des employeurs

Le projet d'un investissement de 245 millions d'euros HT (base 2003) sera financé principalement par le versement transport des employeurs ainsi que par une contribution du budget de la collectivité maintenue à son niveau actuel.

On note que le versement transport représente une contribution de 70% environ du budget de fonctionnement du réseau actuel et futur.

Des difficultés à attendre pour les professionnels riverains lors du chantier

55 % de l'offre commerciale brestoise, soit 1 900 entreprises situées dans une bande de 200 mètres de part et d'autre de la ligne, sera concernée par le chantier tramway, dont 860 sont directement situées sur l'axe.

Le chantier, sa durée, son ordonnancement, sa gestion ainsi que l'organisation de la ville est vital pour l'activité économique, l'emploi et son dynamisme commercial.

Cet enjeu nécessite la mise en place de dispositions spécifiques et adaptées pour réduire les nuisances du chantier. Elles concernent l'accessibilité, le stationnement, l'information des professionnels, l'animation commerciale et l'indemnisation des commerçants et artisans tant dans les quartiers que dans le centre-ville.

Un projet associé à une voirie de contournement de l'agglomération et à une bonne accessibilité au centre-ville

Les difficultés de circulation de l'agglomération brestoise se concentrent autant en périphérie qu'au centre-ville.

La création ou l'achèvement d'un réseau routier de contournement est nécessaire afin de rendre fluide les flux de circulation périphériques et de transit. A ce titre, une voirie routière de contournement du nord de l'agglomération doit être créée dans les mêmes délais que la réalisation de la ligne tramway.

Le maintien de l'accessibilité des consommateurs de l'ensemble de la zone de chalandise du commerce brestois nécessitera des aménagements complémentaires entre le tram et l'automobile.

Une opportunité pour les entreprises de la région en terme de travaux

Le chantier tramway va générer 245 millions d'euros (base 2003) de travaux. C'est une opportunité pour les entreprises de la région.

La CCI de Brest sera une interface – avec les fédérations professionnelles – pour préparer l'accès des entreprises de la région aux appels d'offres du tramway et valoriser leur candidature dans le strict respect de la loi sur la concurrence ainsi que du Code des marchés publics.

UN PARTENARIAT BREST METROPOLE OCEANE - CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE BREST

Ces enjeux conduisent à la mise en oeuvre d'un partenariat fort entre Brest métropole océane et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest.

Ce partenariat est formalisé par **une charte d'objectifs Bmo / CCI** reprenant des outils définis en commun et traduite dans la convention de mandat au travers d'actions et d'obligations s'imposant au mandataire.

LA CHARTE D'OBJECTIFS Bmo / CCI

La charte d'objectifs se propose de mettre en oeuvre un partenariat CCI - Bmo sur quatre points concernant :

- la participation de la Chambre de Commerce et d'Industrie à la SEM pour la réalisation du projet de TCSP,
- l'observatoire des effets du tramway,
- des actions d'accompagnement, d'information et de communication,
- la commission d'indemnisation amiable des préjudices commerciaux liés à la réalisation des travaux.

Article 1 - La participation de la Chambre de Commerce et d'Industrie à la SEM pour la réalisation du projet de TCSP de l'agglomération brestoise

Lors de son conseil du 28 janvier 2005, Brest métropole océane a délibéré sur le principe de la création d'une société d'économie mixte locale ayant vocation à assurer, pour le compte de la collectivité, la réalisation du projet de transport en commun en site propre.

Compte tenu des enjeux de ce projet, tant au plan économique que des impacts pour une grande partie de ses mandants, la Chambre de Commerce et d'Industrie a décidé de s'associer à cette structure qui réunit en son sein sept partenaires, au moins, représentant des collectivités locales, établissements publics et des organismes financiers.

Les statuts de la SEM, joints en annexe à la présente charte, précisent l'objet social, la décomposition des participations ainsi que les règles d'administration de la société.

Article 2 - L'observatoire des effets du tramway

Une obligation légale et surtout un outil dynamique et utile

La mesure des effets du tramway est prévue par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI, article 14) qui précise qu'un bilan économique et social doit être établi et rendu public au plus tard cinq ans après la mise en place de tout grand projet de transport. Au-delà de cette obligation réglementaire, l'observatoire est un outil ouvert permettant aux acteurs locaux de disposer d'informations partagées afin d'éclairer et infléchir leurs choix et moyens d'action.

Les observatoires mis en place dans les villes à TCSP ont été d'ampleur très différente. Les premières villes ont mis en oeuvre des observatoires souvent limités au suivi des impacts sur les déplacements (fréquentation des TC ; parts modales...). Les agglomérations à tramways récents ont développé des indicateurs permettant de déterminer de façon plus globale les effets de l'installation du TCSP sur l'activité économique.

Les objectifs

Les objectifs sont de deux ordres :

- **opérationnel** : l'observatoire tient lieu de cellule d'observation de l'activité économique dans le périmètre impacté par les travaux. Il doit être un outil dynamique de prise en compte des entreprises ; à ce titre, les objectifs sont les suivants :

- connaître les entreprises risquant d'être touchées par les travaux pour mieux prendre en compte leurs contraintes d'exploitation ;
- connaître et mesurer l'impact des travaux et de l'arrivée du tramway tant sur les entreprises que sur la fréquentation commerciale ;
- connaître et mesurer les retombées sur les entreprises concernées par la réalisation des travaux.

A ce titre, l'observatoire fournit des données précises sur l'équipement commercial existant et son évolution, la mesure des chiffres d'affaires, le nombre d'établissements, l'évolution de l'emploi, la fréquentation, les comportements d'achats des consommateurs, les livraisons, les conditions d'accessibilité durant les travaux...

Cet outil pragmatique devrait être un support précieux pour la commission d'indemnisation des professionnels riverains.

- d'étude : l'observatoire est un outil de mesure des effets du tramway sur l'évolution des déplacements, notamment des parts modales, de l'utilisation des transports en commun, de l'usage du stationnement, de la fréquentation du centre ville (évolution des flux piétons, montées - descentes aux arrêts TC ...).

Les acteurs

Construire un observatoire nécessite d'identifier tous les acteurs concernés par l'impact économique du tramway à partir d'un corridor et de lister les attentes de ces derniers par rapport au tramway lui-même et à l'observatoire. Les acteurs sont publics (le maître d'ouvrage qu'est Brest métropole océane, les chambres consulaires) et privés (les entreprises locales, les investisseurs ...).

La méthode

• La périodicité étudiée

Le principe de base est de pouvoir étudier différentes photographies successives des effets du tramway. A ce titre, des périodes peuvent être définies :

- période 1 - la mise en place de l'observatoire se fera en amont des travaux afin d'établir un diagnostic au point 0, partagé par les acteurs, d'assurer un suivi et d'informer tout au long du projet.

Le diagnostic est un état des lieux de la situation un an avant la mise en place du chantier. L'année 0 pourrait s'alimenter des données générales déjà existantes (enquêtes ménages, enquêtes O/D, observatoire de l'habitat, données commerciales ...) complétées par des enquêtes plus ciblées (par ex. livraisons...).

- période 2 – il s'agit d'une observation d'indicateurs durant la phase travaux de manière à mesurer l'impact des travaux sur les pratiques de déplacements et les mutations du tissu commercial.

- période 3 : cette observation arrive trois à cinq ans après la mise en service du tramway. Elle a pour but d'évaluer les retombées globales du TCSP et les mutations économiques sur le tracé du tramway.

• Le périmètre d'étude

Il existe plusieurs niveaux d'observation géographique, de l'échelle la plus vaste (l'agglomération) à la plus restreinte (les rues). L'observatoire pourrait se mettre en place sur un périmètre qui correspond à la bande active du tramway, à savoir 450 mètres de part et d'autre de la ligne.

• Les indicateurs analysés

Ils sont de deux ordres :

- des données relatives à l'activité économique (commerciale notamment) et à son fonctionnement : nombre d'établissements, chiffres d'affaires, nombre d'emplois et stationnements, livraisons, utilisation de l'espace public, provenance de la clientèle, accessibilité...
- des données relatives aux déplacements : évolution des parts modales, stationnement, flux piétonniers.

L'observatoire des effets du tramway sera alimenté par d'autres sources d'information déjà opérationnelles (observatoire économique, observatoire de l'habitat). De même, il alimentera d'autres observatoires (observatoire des déplacements, du commerce, etc...).

La mise en œuvre

Les maîtres d'ouvrage de l'observatoire sont Brest métropole océane et la CCI ; le financement de l'observatoire sera pris en compte dans le budget du projet de tramway ; Brest métropole océane et la CCI associeront un ou plusieurs maîtres d'oeuvre pour la réalisation d'études et d'enquêtes ainsi que pour les bilans annuels. Des partenariats seront développés avec d'autres structures concernées ou intéressées : Chambre des Métiers, fédération Brest-Centre, unions commerciales locales, autres groupements commerciaux... Chacun fournira des informations afin d'alimenter l'observatoire.

Une convention formalisera l'engagement des acteurs de l'observatoire.

Le calendrier

L'élaboration des indicateurs s'effectuera au cours de l'année 2006 après sélection des maîtres d'oeuvre et en lien avec les partenaires pour une mise en service opérationnelle de l'observatoire en 2007 soit 2 ans avant le début des travaux.

Article 3 - des actions d'accompagnement, d'information et de communication

En amont des travaux

Afin de sensibiliser le monde du commerce aux réalités découlant de vastes chantiers d'infrastructures, afin de permettre à chacun d'être bien informé pour anticiper et connaître ses droits, des actions d'information seront proposées par la CCI de Brest. Des réunions d'information seront initiées par la CCI vis-à-vis des partenaires de l'entreprise (banques, experts-comptables, organismes sociaux...) pour les sensibiliser aux situations difficiles que les entreprises rencontreront lors des travaux.

La participation des entreprises de la région au chantier du tramway

Afin de faciliter l'accès des entreprises de la région aux appels d'offres dans le cadre réglementaire applicable, un groupe de travail sera mis en place. Le pilotage sera assuré par Bmo qui pourra en confier la gestion au mandataire retenu pour la réalisation de l'ouvrage.

Pour préparer les entreprises de la région à l'arrivée du chantier tramway et leur permettre de bénéficier des retombées du chantier, la CCI de Brest engagera avec les professionnels des actions de sensibilisation et d'assistance.

La gestion et l'ordonnement du chantier

Le chantier comprendra différentes phases : installation du chantier, dévoiement des réseaux, réalisation de la plateforme, installation de la voie, mise en place des lignes aériennes de contact et des éléments de superstructures (stations, signalétique, mobilier urbain), aménagement, essais qui toutes entraîneront, à des degrés divers, des répercussions sur le fonctionnement urbain et l'accessibilité.

Brest métropole océane et son mandataire devront s'engager à limiter le désagrément des travaux.

Avec 55 % de l'offre commerciale brestoise concernée par les travaux, l'organisation du chantier pour minimiser les nuisances s'avère primordiale en terme :

- de durée : les travaux devraient commencer par les extrémités de ligne vers le centre-ville afin de réduire les délais sur l'activité commerciale entre les opérations de construction et de mise en route du nouveau réseau. Dans les zones commerciales denses, la durée du chantier doit être la plus brève possible.
- de coordination : la diversité des travaux exige la présence d'une entreprise spécialisée en coordination de chantier.
- de rythme : l'activité commerciale comporte des temps forts. Sous réserve des impératifs de sécurité du public, l'approche économique du chantier devra tenir compte des pics commerciaux (fin d'année, périodes des soldes et de la rentrée scolaire). Durant ces temps forts d'activité commerciale, les travaux générant de forts mouvements de matériaux et matériels seront limités au maximum. De plus, les marchés pourront prévoir la continuité du chantier pendant le mois d'août, période globalement calme dans le centre ville. Par ailleurs, l'accessibilité aux commerces devra rester possible. C'est pourquoi, des dispositifs seront inclus dans les appels d'offres pour limiter les nuisances pour l'activité commerciale. Le mandataire en assurera la gestion.
- de traitement : les nuisances générées doivent être minimisées par des dispositions spécifiques (mur trompe l'oeil, barrières transparentes, gestion poussières et boues....)
- d'accueil : l'accessibilité livraisons et piétons aux zones commerciales doit être préservée. Le maintien et l'adaptation du stationnement aux conditions exceptionnelles du chantier doivent être prévus, en concertation avec les professionnels concernés. Une signalétique spécifique doit être imaginée pour les visiteurs occasionnels.
- de gestion : des zones de stockage des matériels et matériaux doivent être choisies hors des zones commerciales denses.

L'information chantier, l'animation durant le chantier

L'information des commerçants et artisans concernés par le chantier devra se faire en deux temps :

- Préalablement aux travaux et sur la base de l'enquête initiale, un compte rendu devra être effectué par tronçon avec une présentation de l'organisation et du déroulement des travaux.
- Pendant les travaux, des informations précises sur le phasage du chantier devront être apportées aux professionnels afin qu'ils puissent adapter leur exploitation. Des réponses en temps réel devront leur être fournies sur le déroulement des travaux dans leur environnement immédiat.

Dans ce but, l'information chantier sera développée au travers de supports variés : signalétique, journaux d'infos, mise en place d'événements, réunions avec les commerçants et les riverains, agents d'accueil, médiateurs, « référents chantier » par secteur (qui seront des interlocuteurs privilégiés du maître d'ouvrage, des commerçants, des riverains). La gestion sera assurée par le mandataire.

L'accompagnement du chantier

- Le maintien d'une bonne accessibilité au centre ville et aux quartiers

Le plan de circulation ainsi que le plan de stationnement seront adaptés afin de garantir le maintien de l'accessibilité au centre-ville et aux quartiers. Une attention particulière sera portée à la phase post chantier de manière à créer à nouveau des habitudes de venue au centre-ville.

- Des actions de communication au service de l'attractivité du centre ville et des quartiers

Le centre-ville doit rester attractif. Dans le cadre de la politique globale de communication menée par le mandataire, des actions spécifiques à destination des consommateurs et utilisateurs de la ville seront mises en oeuvre avec pour objectif de créer de la fréquentation. Le pilotage sera assuré conjointement par Brest métropole océane, la Chambre de Commerce et d'Industrie et les Unions Commerciales qui rechercheront divers partenaires pour mener à bien ces opérations.

Pour ces actions, une recherche de financement – de type FISAC – pourra être engagée par BREST métropole océane, la CCI, la SEM et les unions commerciales.

L'accompagnement des entreprises durant le chantier

Conscient que le dispositif d'indemnisation amiable ne concernera qu'une partie des entreprises, la CCI de BREST et BMO engageront, le moment venu, auprès des établissements bancaires une consultation pour rechercher des dispositifs complémentaires qui pourraient être créés afin de permettre aux entreprises concernées de s'adapter aux perturbations liées aux travaux.. Simultanément la CCI de BREST et Brest métropole océane solliciteront auprès des organismes sociaux la création d'un dispositif unique de gestion de reports d'échéance. Elles développeront et individualiseront une gestion spécifique des relations des professionnels avec leurs caisses.

Article 4 - L'indemnisation des préjudices commerciaux liés au chantier

Comme mentionné précédemment, Brest métropole océane prendra toutes les mesures pour faciliter le dialogue avec les professionnels riverains et ceci tout au long de l'élaboration du projet :

- lors des procédures de concertation préalable et d'enquête publique,
- en amont du chantier en mettant en place de l'information,
- lors du chantier avec une attention particulière portée à l'ordonnancement des travaux.

Malgré les précautions prises et les mesures mises en oeuvre pour limiter les nuisances lors des chantiers, la construction d'une infrastructure lourde de transport génère des perturbations importantes pour les professionnels riverains. Afin de prendre en compte les problèmes économiques rencontrés par ces derniers, un dispositif d'indemnisation à l'amiable sera mis en place, dans le cadre d'une commission d'indemnisation, suivant la législation et la jurisprudence en vigueur.

L'état actuel du droit

Les professionnels riverains peuvent être victimes de dommages résultant de la réalisation de travaux effectués sur la voie publique en subissant des pertes de leurs revenus.

La responsabilité de la puissance publique peut être engagée devant le juge administratif pour dommage anormal et spécial.

Pour être indemnisable :

- le dommage doit avoir un caractère direct,
- le dommage doit être actuel et certain et être évaluable en argent,
- le dommage doit être spécial, c'est-à-dire concerner une personne ou une catégorie d'individus bien identifiée,
- le dommage doit être anormal, avoir un caractère de gravité,
- le dommage doit porter atteinte à une situation juridiquement protégée.

Le contentieux des dommages de travaux publics relève de la compétence du juge administratif. La réparation est limitée à la partie du préjudice anormal.

La commission d'indemnisation amiable

Les objectifs

Le dispositif doit permettre, dans le cadre du droit en vigueur, une indemnisation à l'amiable, de façon concertée et dans des délais adaptés, des professionnels concernés par les préjudices subis.

La composition

La Commission d'Indemnisation Amiable est présidée par une personnalité indépendante, issue du monde judiciaire. Elle est composée de plusieurs membres représentant le Trésor Public, la CCI, la Chambre des métiers, le maître de l'ouvrage... (à voix délibérative ou consultative). Cette composition sera précisée lors de la mise en place de la Commission d'Indemnisation Amiable et conjointement entre la collectivité et la Chambre de Commerce et d'Industrie.

Le fonctionnement

BREST métropole océane et la Chambre de Commerce et d'Industrie de BREST veilleront à ce que la composition et le fonctionnement de la commission répondent aux exigences de souplesse, de réactivité, d'efficacité et d'écoute dans un souci d'équité et d'objectivité.

Le fonctionnement de la commission devra reposer sur les principes suivants :

- sont concernées les entreprises riveraines du périmètre de chantier.
- le professionnel riverain du chantier pourra saisir directement le maître d'ouvrage, dès que les conditions de recevabilité seront réunies.
- le maître d'ouvrage délégué, saisi par le maître d'ouvrage, évaluera la recevabilité et se chargera de l'instruction technique du dossier en termes de lieu, de la nature de la gêne et de la durée de la gêne.
- la commission validera la recevabilité technique des dossiers en s'appuyant sur l'état des bonnes pratiques observées en France ainsi que sur les jurisprudences existantes.
- le chantier se définit comme étant l'ensemble des travaux liés à la construction du tramway (préparation du chantier, dévoiement des réseaux, réalisation de la plateforme, installation de la voie, mise en place de ligne aérienne de contact et des éléments de superstructure, essais...)
- les dossiers de demande d'indemnisation devront comporter uniquement les éléments utiles et indispensables à l'appréciation du préjudice éventuellement subi.

La commission a un caractère strictement consultatif vis-à-vis du maître d'ouvrage ; il appartient à ce dernier d'approuver les conventions de transaction et les montants d'indemnités. Le paiement aura lieu dans un délai rapide, une fois la proposition acceptée par le professionnel riverain.

Les entreprises peuvent contester les décisions du maître d'ouvrage en engageant, devant le tribunal administratif, une procédure de plein contentieux.

Un règlement de fonctionnement interne précisera le cadre et les modalités d'intervention de la commission d'indemnisation. Il sera élaboré en concertation avec la Chambre de Commerce et d'Industrie. Une consultation juridique validera et formalisera ce règlement en amont des travaux du tramway.

En cinq exemplaires originaux dont deux déposés au siège de la CCI de Brest et deux déposés au siège de Brest métropole océane.

A BREST, le

Pour Brest métropole océane
Le Président

François CUILLANDRE

Pour la Chambre de Commerce et d'Industrie
Le Président

Jacques KUHN

Brest métropole océane
Pôle urbanisme – déplacements
Mission tramway



CCI de BREST