

**MINISTERE DE L'EQUIPEMENT, DES TRANSPORTS, DU
LOGEMENT, DU TOURISME ET DE LA MER**

Direction de la Recherche et des Affaires
Scientifiques et Techniques

**ETUDE SUR LE PORTAGE A DOMICILE
ET LES NOUVEAUX SERVICES**

(Juin 2002 - Mai 2003)

Edito

L'édition PDF de ce document est l'addition des trois phases de l'étude réalisée par IDEE Cœurs de Villes pour la DRAST au cours de la période comprise entre le mois de juin 2002 et mai 2003 ; sachant que l'ensemble des données ont été recueillies jusqu'au mois de novembre 2002.

Ce document destiné à une diffusion sur internet sera disponible sur CD Rom sur simple demande au maître d'ouvrage.

Les villes interrogées autorisent la diffusion de ces informations sous réserve qu'aucun usage commercial de ces données ne soit autorisé.

Sommaire
Général

EDITO	page 2
--------------	--------

I. PREMIERE PARTIE :

RECENSEMENT DES EXPERIENCES NOVATRICES EN TERME DE REDYNAMISATION DE COMMERCE DE PROXIMITE	page 4
--	--------

II. DEUXIEME PARTIE :

ANALYSE DES SERVICES PROPOSES DANS LE DOMAINE DE LA REDYNAMISATION DU COMMERCE DE PROXIMITE DANS 12 VILLES DE FRANCE SELECTIONNEES PAR LA DRAST	page 23
---	---------

III. TROISIEME PARTIE :

SYNTHESE ET PREMIERS ENSEIGNEMENTS	Page 207
------------------------------------	----------

Première partie

Recensement des expériences novatrices
en terme de redynamisation du commerce
de proximité

Sommaire
1^{ère} partie

Préambule	page 6
Introduction	page 6
I. Premières conclusions	page 5
Les grandes lignes de notre analyse	page 8
Typologie des Villes Concernées	page 10
II. Typologie des Actions menées par les Commerçants	page 10
1. Animation Communication	page 10
2. Marchés de Noël	page 10
3. Communication	page 10
4. Cartes de fidélisation ou de paiement	page 10
5. Stewards Urbains	page 11
6. Agents encaisseurs	page 12
7. Managers de Centres-Villes	page 13
8. Boutiques Services et consignes aux particuliers (centre-ville)	page 14
9. Boutiques Services et consignes aux particuliers (entreprises)	page 15
10. Offices de Commerces	page 16
11. Navettes de Transport	page 17
12. Portage de Courses à Domicile par les commerçants (P.A.D.)	page 18
13. Services de livraison spécifiques	page 19
14. Plateformes de livraison et logistique	page 19
15. Caddies de centre-ville	page 20
16. Stationnement	page 21
17. Urbanisme Commercial	page 21
Conclusion	page 22

Préambule

La DRAST s'interroge sur la capacité à mobiliser les acteurs du commerce en vue d'une meilleure organisation des systèmes de transports (flux entrants et sortants). Cette mise en cohérence du tissu commercial avec les réseaux de transports passe par une implication individuelle de tous les acteurs du commerce ainsi que par une prise en compte des besoins liés à l'émergence de services innovants tels que la livraison à domicile.

Pour cela, la DRAST a souhaité connaître les expériences existantes (ou en projet) touchant à la redynamisation du commerce de centre-ville afin d'évaluer **les conditions d'émergences de projets collectifs forts** en termes d'animation, de service ou d'aménagement.

IDEE Cœurs de Ville a donc réalisé ce recensement sur le territoire français auprès de plus de 150 villes, parmi lesquelles les 100 plus importantes en nombre d'habitants. Les résultats de cette enquête sont exposés de manière synthétique dans le présent rapport intermédiaire.

Les conclusions de cette analyse sont présentées de manière thématique.

Introduction

Le commerce et l'artisanat, un secteur en pleine mutation depuis quatre décennies

L'évolution des modes de consommation et de la distribution

En 40 ans, nous sommes passés d'un commerce de détail où le consommateur était individualisé et assez fidèle à un commerce de masse avec un consommateur anonyme et volage.

Les mutations ont été très rapides dans le monde de la distribution. Les grandes surfaces, qui ont fait leur apparition à la fin des années 50 ont été appelées de leurs vœux par les pouvoirs publics parce qu'elles contribuaient à la lutte contre la hausse des prix et poussaient à la modernisation des outils de production en amont.

Cependant, ces mutations ont eu des conséquences considérables et parfois désastreuses pour le territoire. Les consommateurs ont été orientés vers les périphéries urbaines où l'automobile, l'échangeur routier et le parking en surface constituent la trilogie obligatoire des zones commerciales.

Une réglementation pour encadrer l'aménagement commercial du territoire

Aussi, des réactions sont très vite apparues tant de la part des petits commerçants que des pouvoirs publics inquiets des conséquences du développement anarchique des grandes surfaces sur l'aménagement du territoire.

Les lois ROYER (1973) et RAFFARIN (1996) ont recherché à établir, à travers la création de "l'urbanisme commercial", les bases d'une intervention sur l'organisation du territoire et ses rapports avec le commerce en subordonnant l'ouverture de toute nouvelle grande surface à la tenue d'une concertation préalable.

La généralisation des grandes surfaces commerciales...

En 1960, la France avait une centaine de supermarchés. Elle en compte aujourd'hui 8 000, ainsi que plus de 1 100 hypermarchés. On peut d'ailleurs noter que ces dernières années, ce sont surtout les *maxi-discounts* et les grandes surfaces spécialisées qui se sont développés. Au 1^{er} janvier 1999, il y avait au total 950 m² de grandes surfaces commerciales par habitant en France. Cette surface moyenne était de 680 m² pour la région parisienne et de 1 013 m² hors région parisienne.

... aux dépens du commerce de détail traditionnel

Lorsque l'on regarde l'inventaire communal, on peut dire aujourd'hui que le nombre critique d'habitants pour ouvrir une boucherie ou une boulangerie est de 2 000. En dessous de cette limite, il est très difficile de maintenir ces commerces.

En revanche, 5 000 à 10 000 habitants suffisent pour ouvrir un supermarché. Les grandes surfaces alimentaires contrôlent aujourd'hui près de 70% de ce marché. Enfin, il faut vivre dans une commune de plus de 5.500 habitants en moyenne pour trouver un magasin de vêtements et de plus de 10.000 habitants pour un magasin de chaussures.

En conséquence, les pôles commerciaux sont beaucoup mieux répartis sur le territoire qu'on ne le croit communément. En moyenne, la distance des Français jusqu'à un super ou un hypermarché n'est plus que de 7 à 8 kilomètres contre 16 kilomètres il y a 20 ans. Les petits se sont éloignés du domicile des consommateurs tandis que les grandes surfaces s'en sont rapprochées !

La spécialisation du commerce dans les centres historiques

Par ailleurs, les centres-villes, où le foncier est cher et l'adaptation aux divers modes de déplacement coûteuse pour les collectivités (transports en commun, parking, aménagement piétonnier...), se spécialisent généralement dans le service ou le commerce haut de gamme.

La désertification des zones rurales

En zone rurale, les communes de moins de 500 habitants perdent non seulement leurs commerces, mais aussi leurs services, ce qui pose un problème pour certaines populations fragiles et peu mobiles. Ceci est également vrai en milieu urbain, où les pôles commerciaux de quartier sont fragiles et en danger.

I. Premières conclusions

Afin d'avoir une remontée d'information précise, la plupart des C.C.I de France métropolitaine ont été contactées (85% d'entre elles soit plus de 100) et un entretien téléphonique sur la base d'un questionnaire a été réalisé avec les responsables des services commerces.

Dans les villes où nous avons ressenti un intérêt particulier pour les projets mis en œuvre, une enquête plus précise a été menée auprès des Présidents d'associations, des salariés des structures porteuses, des services de développement économique de la ville ou de la communauté de communes ou d'agglomérations (C.D.C.) ou encore des élus locaux.

Dès l'instant où nous n'arrivions pas à avoir un contact assez précis avec les C.C.I. pour les 100 premières villes de France, un entretien a eu lieu directement avec la commune.

Les grandes lignes de notre analyse et les nouvelles voies à explorer

Lors de tous nos entretiens, nous avons ressenti une grande inquiétude de la part des acteurs économiques du commerce sur les actions à mener pour la redynamisation du commerce de proximité.

Ces dix dernières années, de grandes opérations ont été menées, notamment grâce au F.I.S.A.C. (fonds d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce) Malheureusement dès l'instant où les subventions s'arrêtent à l'expiration d'un délai de 3 ans, la majorité de ces actions sont alors interrompues entraînant, dans un grand nombre de cas, des situations très difficiles (licenciement de personnel, fermeture d'association fédératrice, résiliation de baux destinés à ces nouvelles structures, etc.).

Les réussites des projets sont bien souvent dues à un volontariat à toute épreuve. Plusieurs situations se présentent :

- 1^{er} cas : des Présidents d'associations de commerçants très fédérateurs, mais qui s'épuisent généralement au bout de 2 ou 3 ans. Au contraire, lorsque leur dynamisme est remarqué, ils se retrouvent bien souvent sollicités pour participer politiquement à la vie locale et ont l'obligation d'abandonner leurs responsabilités dès qu'ils sont élus. Parfois même, ils s'investissent tellement dans l'association qu'ils en délaissent leur commerce et se retrouvent dans des situations très difficiles.
- 2^{ème} cas : une municipalité avec des élus très déterminés dans ce domaine et qui réalisent une politique très dynamique en terme d'urbanisme et fédération des commerçants.
- 3^{ème} cas : une C.C.I. qui trouve un intérêt à dynamiser se ressortissants. Cette situation est assez marginale, en raison du trop grand nombre de communes regroupées sous une même C.C.I., ainsi que du faible budget qu'elles peuvent allouer à ce domaine. Les C.C.I. restent toutefois une source de réflexion, d'étude et d'information très importante.

Une nouvelle voix est en train d'émerger à l'image des belges et des anglais : *les managers de centre ville*. Ces personnes sont salariées, pour la grande majorité en multiple partenariat entre la C.C.I., la ville ou la C.D.C., le conseil général, les commerçants et souvent des grandes enseignes. Leur seule activité consiste à s'occuper du développement du commerce sur leur commune. Certaines expériences fonctionnent très bien, dès l'instant où la personne, tout en ayant un profil d'autodidacte, bénéficie d'une formation adéquate.

⇒ Sur le transport :

Dans la majorité des villes, très peu de liens existent entre les services transports et commerces. Du point de vue du commerce, la question majeure qui se pose régulièrement en matière de transport est le problème du stationnement. Un grand nombre de villes ont testé la ½ heure de parking gratuit. Mais ce projet a bien souvent du mal à être pérennisé dès l'instant où le commerçant doit participer financièrement à cet opération.

Grâce au P.D.U., la question de la livraison de marchandises en ville est en voix de réflexion dans certaines grandes villes. Les milieux ruraux doivent régler d'autres problématiques, comme dans le Massif Central où l'association des C.C.I. a mis en place un dispositif de recherche afin que leurs villages continuent à être desservis par les transporteurs.

Typologie des Villes concernées

Urbanisme	Nombre	%
Métropoles (+ 250.000 h)	10	7%
Grandes Villes (+ 85.000 h)	39	26%
Villes Moyennes (+ 30.000 h)	76	51%
Petites Villes (+ 10.000 h)	18	12%
Villes rurales (- 10.000 h)	6	4%
Total	149	100%

II. Typologies des actions menées par les commerçants

1. Animations/Communication

- Bergerac : sonorisation complète du centre-ville et création d'une radio locale des commerçants (400 commerçants adhérents - 1 salarié)
- Chartres : importante foire organisée par l'association des commerçants

2. Marchés de Noël

- Metz, Nancy, Mulhouse, Strasbourg, Reims, Valence (+ braderie)

3. Communication

- Journal de qualité interne aux commerçants : Strasbourg, Poissy, St Malo, Chambéry
- Nancy : " Les Vitrines de Nancy ", 400 commerces adhérents
- Strasbourg : " Les Vitrines de Strasbourg "

4. Cartes de fidélisation ou de paiement

a) En fonction :

- Hauts de Seine : en 1997, création de la carte Kikoo (CCI, Conseil Général, FISAC) - Budget très important (ne fonctionne pas)
- Lacq (Communauté de commune) : 20 commerçants adhérents (coût de 45 euros / mois), 4000 cartes actives (porte monnaie électronique, accès aux équipements publics)

- Le Raincy : carte de fidélité pilote en France en 1999 concernant jusqu'à 2000 utilisateurs. Projet en difficulté, chute des porteurs de cartes à 600 utilisateurs (changement du président du G.I.E.)
- Mulhouse : depuis 1998, chèques cadeaux émis par l'association des commerçants et remboursés ensuite au commerçant (liste de mariage, comité d'entreprise...).
- Munster (Vallée de) : depuis 1997, timbres de fidélisation (commerçants des 15 villages environnants adhérents à l'association)
- Narbonne : depuis 5 ans, carte distribuée par une soixantaine de commerçants ; 15.000 porteurs de cartes - carte gérée par un employé en Emploi Jeune ;
- Orthez : depuis 1996, 6000 cartes actives (soit 60% de la population de la ville), 55 commerçants (15 euros / mois) - 1 salarié à temps complet.
- Toulon (ne marche pas)
- Toulouse : points loisirs permettant l'accès gratuit à des équipements culturels et de loisir (théâtre, cinéma, piscine...)

b) Réflexion en cours

- Chambéry : carte destinée à offrir des points services
- Metz : : carte destinée à offrir des points services
- et de nombreuses autres villes sous l'impulsion de la carte MONEO.

5. Stewards urbains

a) En fonction

- Amiens : 6 stewards équipés de talkies-walkies chargés d'appeler les golfettes (cf., navettes de transport)
- Arcachon : stewards chargés d'aider les automobilistes dans leur stationnement
- Bayonne : 6 stewards assurant le portage de paquet sur les marchés (employés par la ville mis à disposition de l'office du commerce)
- Bordeaux : juillet 2000, mise en place de 10 stewards en zone piétonne (emplois jeunes) géré par la Fédération du Commerce Bordelais et l'association des grandes enseignes.
- Chambéry : 5 emplois jeunes chargés de l'accueil et l'orientation des chalands, du portage de paquets et du signalement des problèmes repérés dans le centre-ville (déchets, mobilier urbain défectueux,...).
- Lille (depuis novembre 1997) : ville pilote, 8 personnes
- Metz : 10 à 12 stewards urbains
- Nancy : 8 salariés
- Rennes : 3 salariés
- Nice : 4 salariés + 2 en 2002

b) Expériences temporaires :

- Avesne,
- Arras : 6 stewards chargés du portage de colis jusqu'aux voitures.
- Dunkerque,
- Le Havre : expérience sur quatre ans pendant les fêtes de Noël depuis 1996, (financée par le FISAC, la Ville et les commerçants) permettant la mise en place de 100 grooms en tenue chargés du portage des courses. Très grand succès de l'opération réduites puis abandonnée faute de financements et d'implication des commerçants dans la gestion. Association (Les Vitrines du Havre) salariant une secrétaire et un animateur économique.
- Mulhouse,
- Tours.

c) Projets abandonnés :

- Nantes, de 1998 à 2000, création d'agents de ville.

d) Réflexion en cours :

- St-Denis

6. Agents encaisseurs

a) En fonction

- Beaunes
- Dijon : 21 salariés dont 50% CEJ, gestion de 350 places de parkings (recette 609.000 euros, + 40% capacité, dépenses salariés 472.000 euros)
- Saumur,
- Valence,

b) En projet : Rouen

c) Abandon de l'expérience : Nancy

7. Managers de centre-ville

a) Managers en service :

- Angers (depuis 2000)
- Amiens
- Arras : début 2001, embauche d'un manager.
- Besançon : embauche d'un ambassadeur de centre-ville pour le développement du commerce à destination des touristes
- Cergy
- Dunkerque
- Chambéry : manager embauché par l'Office du commerce (35 ans - formation de commercial, marketing et 7 ans chef d'entreprise)
- Grenoble : depuis 2001, embauche d'un " gérant de ville " par l'association des commerçants avec le concours de la CCI et de la Ville. Création d'un site internet primé par l'Europe.
- Lille (depuis novembre 1997) : ville pilote (Union de commerçants, Ville).
- Mantes-la Jolie et Poissy (salariés par la CCI avec une convention avec les Villes)
- Mulhouse
- Nantes : depuis novembre 2001, manager embauché par la CCI (financement CCI et Ville).
- Nice : depuis 1999
- Orthez : 1 salarié à temps complet chargé du développement de l'association (plus 1 salarié pour la carte de fidélité).
- Rennes : un manager salarié de la ville. Multipartenariat entre la Communauté d'agglomération (25%), la CCI (25%), la Ville (25%), l'Union des Commerçants (10%) et la SEM de Stationnement (15%).
- Roubaix : manager en lien avec Lille et Tourcoing (CCI du Nord, Ville, CM, Union de Commerçants). Création par la CCI de l'Association française de Management de Centre-Ville (AMCV)
- Rouen : manager des centre-ville financé par la ville à 100% après FISAC.
- St-Etienne
- St-Nazaire : embauche depuis Septembre 2001 financé à 100% par la CCI - 60 commerçants
- Tourcoing : manager en lien avec Lille et Roubaix (CCI du Nord, Ville, CM, Union de Commerçants). Création par la CCI de l'Association française de Management de Centre-Ville (AMCV)
- Troyes : fonctions de manager occupées par le président de l'union des commerçants en tant que salarié.
- Val d'Oise (Cergy/Garges-les-Gonnesses) : " développeurs du commerce et de l'artisanat " cofinancés à 50 % par le Conseil Général (12 Keuros par poste par convention)

b) Recrutement en cours :

- Boulogne-sur-Mer
- Foix,
- Toulon : dans le cadre d'une politique globale sur le commerce.

c) Manager en voie d'abandon :

- Essonne (Département) - (CCI, Ville, CG) : financement de salariés dans 15 villes (objectifs non atteints, Turn Over, pas de formation)

d) Réflexion en cours :

- Calais,
- Le Mans,
- Lens,
- Lyon

8. Boutiques services et consignes aux particuliers (centre-ville)

a) En fonction :

- Beauvais : depuis 2001, service de portage de courses, jardinage, ménage, repassage (ne fonctionne pas)
- Besançon : point relais parkings en périphérie
- Bordeaux : depuis 2000, boutique de service installée dans le centre commercial du marché des " Grands Hommes " (hypercentre) à la sortie du supermarché Champion : livraison à domicile, chargement des courses dans les coffres de voitures à la sortie du parking, démarches administratives, repassage...). Partenariats publics et privés (Cofinoga, 30.000 euros)
- Chambéry : en octobre 2001, création d'un " Point Service " situé dans l'Office du Commerce (labellisé par l'association FACE) proposant du prêt de matériel (caddie, poussettes, parapluies), un espace bébé, le portage de courses par les stewards jusqu'à la consigne de l'office de commerce, ainsi qu'un espace nouvelles technologies.
- Lille : garderies d'enfants et consignes de colis
- Metz et Nancy : Maison du commerce et des services : consignes de colis, garderies d'enfants (50 enfants), écrivain public, point Internet, prêt de boubalous (caddies de ville) : réflexion sur un point relais livraisons et lavage de véhicules sur les parkings périphéricentaux
- Mouthoulmet (District) : création de boutiques multiservices (photocopies, écrivain public, internet) dans six agences de La Poste (concerne 15 communes) et point relais permettant la commande (par email) et la livraison de courses achetées dans la seule alimentation du district (seulement 10 utilisateurs réguliers).
- Rennes : kiosque d'information animé par les stewards
- Rouffiac-d'Aude : création d'un commerce multiservice intégré à une poste afin de la conserver ouverte.
- St-Denis : " La Boutique des Services " (ADES) située à l'entrée de la gare SNCF : retouches, pressing, écrivain public, point Internet... Services de pressing, repassage et cordonnerie en lien avec des commerçants de proximité. Equipe constituée de 2 emplois jeunes et 1 personnes en CIE employés (au démarrage 9 personnes - livraison de courses abandonnée).

b) Expériences temporaires :

- Angers : consignes temporaires (Noël) : 15 stewarts portent les courses à partir de la consigne jusqu'aux voitures (très bonne expérience grâce notamment au service de paquets cadeaux associé) - Essai d'une halte garderie en décembre (difficulté de locaux)
- Fréjus : consignes, papiers cadeaux
- Grenoble,
- Strasbourg : opération expérimentale des " Relais Liberté " (consignes à 5 F, livraisons sur les parkings et à domicile)

c) Projet abandonné :

- Carcassonne : expérimentation de lieux de consignes 1993 à 1995 (projet abandonné)
- Nanterre...
- Nantes : plate-forme de service créé par la Lyonnaise des Eaux (projet abandonné) et géré par une association. Service téléphonique (numéro vert) destiné à rechercher et mettre en lien les habitants avec des artisans locaux et proposant divers services (ménages, cours du soir...).

d) Réflexion en cours :

- Le Havre (septembre 2003),
- Grenoble
- Narbonne (point de consigne avec les commerçants des Halles)
- Nice,
- Rouen : réflexion en cours (en lien avec le nouveau parking relais périphérique).
- St Quentin (garderie, consignes),
- St-Etienne : redynamisation d'un parking relais de 107 places par la création d'une boutique proposant des services (rapatriement de courses, point presse, produits de détail). Partenariat avec France Télécom, La Poste, le Théâtre municipal, EDF, CCI et Ville.
- Vichy : réflexion sur une garderie et un point relais
- Toulon

9. Boutiques services et consignes aux salariés (entreprises)

a) En fonction :

- Clamart (Schlumberger) : " La boutique des Services " (ADES)
- La Défense : " La Boutique des Services " (ADES) implantée dans une société privée.

- Louveciennes : boutique de service interne à la société Bull créée et gérée par le Comité d'Entreprise en lien avec les commerçants de la ville (épicerie, coiffure, nettoyage de voitures, pressing,...)
- Marseille : " Docks Services " (association loi 1901) : service destiné aux employés des docks en lien avec les commerçants du quartier. Service géré par six emplois jeunes. Adhésion de 23euros/an pour les salariés des Docks ouvrant droit à des services à prix privilégiés : repassage, pressing, cordonnerie, livraison de produits alimentaires (hors produits frais), développement de photos, équipements et entretien des voitures, covoiturage (en projet). Prix majorés de 2,29 euros pour les non adhérents. Commandes sur place dans la boutique de Docks Services, par téléphone, fax et sur Internet. Journal Internet.
- Monrouge (Schlumberger) : " La boutique des Services " (ADES)
- St-Denis (siège d'EDF) : " La boutique des Services " (ADES)

10. Offices du commerce

a) Projet en cours :

- Bayonne : depuis 1998, création du premier Office du Commerce (Ville, CCI, CM, Office du Tourisme). Budget de 267.000 euros (2/3 destinés aux actions). Principe de paiement par la Ville d'une somme équivalente à celle des commerçants.
- Chambéry : office du commerce créé en 2001 géré par l'UCA et financé par l'Etat (FISAC), la Ville, le Département, la Région, et les commerçants. Budget de Fonctionnement (605.080 euros) et d'Investissement (83.810 euros) pour les actions des commerçants.
- Toulon : création en 2002 (financé et dirigé par la CCI, la Ville, le Conseil Général et les associations de commerçants).
- Melun : Comité Local du Commerce (Ville, Office du Tourisme et Chambres Consulaires).
- Mulhouse : charte du commerce obligatoire pour adhérer à l'association (250 commerçants adhérents) - adhésion de 183 euros à 11.500 euros (en fonction de la taille).
- Issoire : depuis fin 2001, Office du commerce (CCI, Ville, Commerçants).
- Le Raincy : création d'un G.I.E. (dénommé " Confiance Service ") pour assurer la gestion d'une carte de fidélité et une expérience de portage à domicile (80 commerçants adhérents).

b) Projet abandonné :

- Colmar : création d'une fédération du commerce pendant la durée du FISAC
- Quimper : création d'une Maison du Commerce (abandonné à la fin du FISAC)
 - nouveau projet d'Office du Commerce
- Tours : Syndicat d'initiative du Commerce, salarié et boutique en centre-ville (fermeture après FISAC).
- Rouen : création dans le cadre du FISAC des " Vitrines de Rouen " (abandonné)

c) En Projet :

- Annecy
- Cagnes-sur-Mer : office du commerce ambulant en création (2003).

11. Navettes de transport

a) En fonction :

- Angers : navette avec le parking relais abandonné pour un train ludique.
- Amiens : 5 voitures électriques (golfettes) destinées à transporter les chalands jusqu'à leurs voitures gérées par la société de transport locaux (service initié par les commerçants).
- Bourges : navettes au gaz reliant le centre-ville toutes les 10 min.
- Evreux : mise en place d'un minibus par les commerçants (200) en partenariat avec l'hypermarché Cora (8000 m²), 10 minutes de transport (peu concluant).
- St-Nazaire : navette toutes les 15 minutes reliant le parking de Villeborde (lieu touristique) au centre-ville.

b) Expériences temporaires :

- Arras : pendant les fêtes, mise à disposition d'un parking relais sur le parc des expositions (1200 places) et transport par navette gratuite jusqu'au centre-ville (10 minutes). Difficultés de fonctionnement.
- Vannes : navette en période estivale reliant le parking relais de la Foire Exposition au centre-ville.

c) Projet abandonné :

- Bayonne : sur les six parkings de la ville (900 places en tout), navettes GPL gratuites (difficultés, relance du projet en septembre 2002).
- Toulouse : mise en service des " Toucs " dans le centre-ville, véhicules légers destinés à de petits transports de personnes (difficultés rencontrées avec les Taxi).

12. Portage de courses à domicile par les commerçants (type P.A.D.)

a) En fonction :

- Aulnay-sous-Bois (cf., fiche détaillées dans l'annexe de présentation)
- Bordeaux " Grands Hommes " (cf., fiche détaillées dans l'annexe de présentation)
- Cognac / Saintes
- La Ciotat (cf., fiche détaillées dans l'annexe de présentation)
- Marseille
- Nanterre (cf., fiche détaillées dans l'annexe de présentation)
- Paris 3° (cf., fiche détaillées dans l'annexe de présentation)
- Versailles (cf., fiche détaillées dans l'annexe de présentation)

b) Expériences temporaires :

- Colmar : expérience temporaire (Noël)

c) Projet abandonné :

- Angers : essai sur le mois de décembre 2001 - 150 à 200 livraisons
- Bordeaux " Chartrons "
- Bourges,
- La Défense : expérimentation d'un service de livraison de courses achetées sur le site de commerce électronique du groupe Casino (cmescourses.com). Courses livrées et consignées dans des caisses individuelles réfrigérées situées à la sortie du parking de l'entreprise et sécurisées par un système électronique dont la clé est fournie aux clients au moment du paiement des courses. Produits développés en Grande Bretagne par la grande distribution alimentaire pour des livraisons déposées devant la porte des particuliers en leur absence (" PortHome " : marque déposée britannique).
- Le Raincy : expérience de portage à domicile mise en place par 80 commerçants puis abandonnée après six mois d'essai (GIE " Confiance Service ").
- Marseille : " Adonus ", société privée en partenariat avec les commerçants chargée de la livraison des courses (fermeture).
- Orthez,
- Reims : expérience menée avec beaucoup de difficultés financière : refus des emplois-jeunes, facturation trop chère (5 euros), service non proposé par les commerçants.
- St Malo,
- St-Fargeaux-Ponthierry.

d) Réflexion en cours :

- Amiens (lancement septembre 2002)
- Angers : relance du projet initié
- Annecy
- Béziers : projet de service de livraison et d'un Relais Service
- Bordeaux, Caen : dans le cadre de l'ouverture des Tramway, réflexion portant sur la création de parkings relais associés à des services de livraison de courses.
- Boulogne-sur-Mer (en partenariat avec le PLIE, véhicules propres),
- Grenoble
- Nice
- Poitiers,
- Rouen : associé à un projet de consigne (réflexion depuis 5 ans)
- St-Etienne,
- St Quentin
- Toulon

13. Services de livraisons spécifiques

a) En fonction :

- Bourgcentre (région de Colmar) : depuis 2000, vente (marge de 25%) d'eau et de boissons diverses, livraison à domicile et rapatriement des consignes (SARL Glouglou distribution - 275 références). Un millions de clients (rentabilité à évaluée 2500 clients), livraison des particuliers à hauteur de 90% dont 40% de personnes âgées, 40% de familles, et 20% divers (associations, mariages...). Gratuité du service la première année, puis paiement des courses à hauteur de 30 euros par mois (forfait illimité), ou à la livraisons 3,5 euros et gratuit à partir de 50 euros d'achats. Equipe constituée de 4 salariés. En difficulté financière importante (risque de liquidation prochaine de la société).
- Clermont-Ferrand : livraison de courses (société " TOUT A DOMICILE ")

14. Plateformes de livraison et logistique

a) Projet en cours :

- La Rochelle : depuis 2001, projet de redistribution par véhicules électriques des marchandises fournisseurs aux commerçants (cf. PREDIT).

- Massif Central : approvisionnement en marchandises des commerces en zone rurale (Union des CCI du Massif Central). Travail de partenariat avec des grossistes et des transporteurs locaux en vue de faire revenir des camions de livraison dans cette zone isolée. Equipement des détaillants de logiciels connectés à leurs caisses et en liaison directe chez leur fournisseur leur permettant d'étudier finement et de rationaliser les approvisionnements.
- Monaco : en 1999, organisation de la distribution de marchandises en ville

b) Réflexion en cours :

- Angers,
- Annecy,
- Aras,
- Bayonne (destinée aux libraires),
- Besançon,
- Bordeaux
- Dunkerque,
- Lyon,
- Mulhouse,
- Nancy (d'ici 2 ans, interdiction des véhicules de livraisons de +3,5 t, centre de stockage et de redistribution sur les équipements de la personne et de la Maison, produits frais d'ici 4 ans),
- Nice,
- Poitiers (étude en cours),
- Rennes (en lien avec le métro VAL),
- Toulon.

15. Caddies de centre-ville

a) En fonction :

- Amiens (septembre 2002)
- Chambéry
- Metz

b) Réflexion en cours :

- Dunkerque

16. Stationnement

a) Projets en cours

- Toulouse :
 - opération Tickets parking gratuits : en 1997, 4000 tickets / mois, en 2002 : 45.000 (+ 13 % de voitures dans les parkings, + 8 % de fréquence dans le centre-ville).
 - ticket Métro-bus offert par les commerçants le samedi (difficulté de lancement).
- Tours : deux parkings relais.
- Orthez : gratuité des parkings (limitée à 1/2 heure) de surface avec la carte de fidélité.
- Rouen : création d'un parking relais de plus de 2000 places.

b) Réflexion en cours :

- Limoges : réflexion sur des parkings relais.

17. Urbanisme commercial

- Annecy : redynamisation du centre-ville (multiplexe, centre commercial, piétonnisation, plan de circulation)
- Bayonne : travail sur les enseignes grâce à l'OPAH (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat).
- Brest : politique urbaine active (rénovation urbaine, création d'un multiplexe,...).
- Laval : depuis 95, blocage des implantations commerciales de périphérie, réfection des trottoirs, subventions pour la rénovation des commerces (30%), fleurissement de la ville, implantation d'un multiplexe en centre-ville, illumination du pont...
- Loiret : réouverture de 60 à 70 commerces en zone rurale grâce à la rénovation par le Conseil Général de locaux commerciaux destinés à la location (partenariat avec Intermarché).
- Vichy : opération urbaine de relance du centre-ville d'implantation d'un centre commercial (10.000 m²), d'un multiplexe, d'un casino de jeux...
- Foix : rénovation de locaux commerciaux
- Enseignes : Bourges, Foix, Saintes
- Loire : subvention du département à hauteur de 30% pour la rénovation des commerces en zone rurale
- Hyères : rachat de commerce vacants par la ville (20 à 25 m²), rénovation et location à des artistes d'art.
- St-Denis : projet de deux lignes de tramway et d'une piétonnisation totale du centre-ville. Accès unique par transport en communs.

Conclusion

La fragilité des expériences et des services

A la fin de cette première enquête, nous pouvons faire le constat suivant :

- la majorité des projets sont très fragiles et les services sont particulièrement conditionnés à des subventions importantes s'épuisant dans un maximum de 5 ans (comme les emplois-jeunes).
- nous n'avons relevé que très peu d'expériences de portage à domicile regroupant un grand nombre de commerces dans la même structure en dehors de Nanterre. Cependant, cette dernière a malheureusement fermé ses portes pour devenir un service à vocation sociale pilotée par la Ville uniquement ; les autres services n'ayant pas plus de deux ans d'existence.

Un intérêt réel des collectivités

Pourtant, nos résultats nous prouvent que les collectivités sont demandeuses de services dans ce domaine. Certaines des expériences, comme les boutiques services ou les stewards urbains sont très complémentaires au portage. Il nous semble nécessaire en vue de l'élaboration d'un cahier des charges spécifique au cours de la troisième tranche de cette étude, d'approfondir également certains de ces services.

Il nous semble judicieux d'encren notre réflexion sur une structure et des activités qui proposent un panel de services afin d'optimiser l'équilibre financier et d'apporter aux collectivités sollicitées pour le cofinancement un intérêt réel.

Des expériences innovantes

Plusieurs villes semblent intéressantes de ce point de vue.

- **Amiens**

Manager de centre-ville très actif et déterminé, Kiosque service, Stewards Urbains proposant une multitude de prestations, " golfettes " de transport et d'accompagnement, lancement imminent du portage à domicile en Septembre 2002.

- **Bayonne**

Ville de 40.000 habitants, pilote en terme d'office du commerce et initiatrice avec Lille des Managers de Centre-Ville en France, pour ses stewards urbains sur les marchés et l'ensemble de ses projets en terme de transport comme ses navettes au GPL ainsi que ses réflexions sur les plates-formes de livraison.

- **Bordeaux " Grands Hommes "**

La mise en place d'une boutique des services, en lien avec l'ADES Nationale qui propose une multitude de services est par ailleurs intéressante. Son système de portage de courses en hypercentre se développe de façon importante. L'ensemble, encadré par un manager de centre-ville, nous paraît exemplaire.

- **Chambéry**

Structure récente mais très intéressante dans son montage : boutiques services, manager de centre-ville, Office du Commerce. Projet soutenu par de nombreux partenaires locaux.

- **Lille**

Ville pilote pour les managers de centres-villes et les stewards urbains, boutiques services.

- **Metz**

Stewards urbains, portage à domicile, boutiques services et animations d'envergure (possibles difficultés pour obtenir les informations).

- **Orthez**

Pour sa carte de fidélisation qui fonctionne depuis six ans, en lien avec les services de la ville et pour son développeur du commerce dans une commune de seulement 10.000 habitants.

- **Rennes**

Kiosque Service, Stewards Urbains, association très structurée, manager de centre-ville indépendant (multipartenariat).

Dans le domaine du portage

Plus particulièrement, sur le portage à domicile (sachant que Paris 3° dispose déjà d'une étude fine) :

- **Aulnay-sous-Bois**
- **La Ciotat**
- **Versailles**
- **Nanterre**