

FISAC-TRAM

DES ACTIONS
POUR LES
COMMERÇANTS
ET LES ARTISANS



En partenariat avec :



La ville de Besançon et ses partenaires (État, Grand Besançon, CCI, CMA, Associations de commerçants) ont souhaité accompagner les entreprises commerciales et artisanales pendant les travaux du tramway grâce à la mise en place d'un programme d'actions pour soutenir l'activité.

Les actions d'ores et déjà engagées recouvrent plusieurs aspects que ce soit en terme d'accompagnement des entreprises dans la gestion de leurs difficultés, de dynamisation de la fréquentation des commerces, d'aides à l'investissement de modernisation des entreprises, ou par une intervention sur les espaces publics pour faciliter l'accès des commerces (requalification des espaces publics, signalétique des commerces).

INFORMER ET ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES

ACTION 1 : ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ET INFORMER SUR LES MESURES EXISTANTES POUR LES COMMERÇANTS ET ARTISANS

Objectif : inciter les professionnels à prendre les bonnes mesures de gestion afin de limiter les impacts des travaux.

Les services de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs et de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat du Doubs sont à l'écoute des entreprises, les accueillent, les conseillent, les orientent... avec une vigilance particulière pour les entreprises rencontrant des difficultés, et une orientation vers les conseillers en charge des différentes actions mises en place pendant les travaux du tramway du Grand Besançon.

N'hésitez pas à les contacter pour toute question liée à votre activité et tout renseignement sur les différents dispositifs auxquels vous pouvez prétendre.

Contacts (voir en dernière page)

■ Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs : www.doubs.cci.fr

■ Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Doubs : www.cma-doubs.fr



Téléchargez le guide de présentation des différentes mesures d'accompagnement sur les sites indiqués ci-dessous.

ACTION 2 : SUIVIS INDIVIDUALISÉS

Objectifs : réaliser un diagnostic des performances de l'entreprise, élaborer avec vous un plan d'actions, et organiser un suivi de l'entreprise par un cabinet spécialisé.

M. Jean-Jacques VOINET. Vice-président de l'Union des Commerçants de Besançon (UCB).

« Le suivi individualisé, piloté par l'UCB, consiste à aider les commerces en difficultés. Le commerçant sollicite l'UCB qui contactera l'organisme CALLIAS, en charge du suivi, pour lui venir en aide. Cet organisme est un réel soutien face aux différents interlocuteurs que le commerçant devra solliciter. CALLIAS donne en effet les démarches à suivre et sait à quelle porte frapper suivant les besoins. Ce suivi individualisé fonctionne bien. »

Zone d'éligibilité : tracé du tramway

Contacts (voir en dernière page)

■ Union des Commerçants de Besançon

■ Malika BECHBECHE

ACTION 3 : CHARTE QUALITÉ

Objectifs : sensibiliser à la qualité de l'accueil, s'adapter à l'évolution de la demande de la clientèle et mettre à votre disposition des outils d'évaluation et de management pédagogique.

M. Pierre CHEVASSU. Librairie SILOË.

« Pour nous, obtenir la charte qualité est une reconnaissance de notre travail, des services que nous apportons à notre clientèle et confirme notre qualité d'écoute et d'accueil. Au regard des grandes surfaces et d'internet, la charte est pour nous le moyen d'exister qualitativement. C'est aussi un challenge quotidien qui nous pousse, tous ensemble, à nous améliorer et à être plus à l'écoute de nos clients. Cela fait 4 ans que nous avons obtenu la charte qualité et qu'elle est renouvelée, et je pense que sans cette charte, nous verrions une baisse de notre activité. Il est important de revenir aux bases de notre métier : on aura toujours besoin de nous pour le conseil. »



Contact (voir en dernière page)

■ Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs

AIDER LES ENTREPRISES DANS LEURS PROJETS DE MODERNISATION ET DE DÉVELOPPEMENT

ACTION 1 : DIAGNOSTICS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS AVEC LA PRISE EN COMPTE D'UN VOLET ACCESSIBILITÉ

ACTION 2 : AIDES DIRECTES AUX ENTREPRISES

Des aides sont prévues pour vous accompagner dans vos projets d'investissement.

Les travaux subventionnés concernent :

- les aménagements destinés à faciliter l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
- les investissements concernant les économies d'énergie liées à l'éclairage des vitrines
- les frais des conseils (architectes, maîtrise d'œuvre...) afférents à ces travaux

L'aide revêt la forme d'une subvention calculée sur la base du montant hors taxe de la dépense éligible, sans dérogation possible. L'investissement éligible doit ainsi être supérieur à 3000 € HT et est plafonné à 10000 € HT.

Les aides concernant **l'amélioration de l'accessibilité**, peuvent atteindre 40 % du montant HT des travaux, dans les limites (plancher et plafond) indiquées ci-dessus.

Pour **les travaux d'économies d'énergie liés à l'éclairage des vitrines**, la subvention peut atteindre jusqu'à 20 % du montant HT des travaux, dans les limites (plancher et plafond) indiquées ci-dessus. Elles s'adressent aux **entreprises commerciales, artisanales et de services situées sur le tracé du tramway, sous certaines conditions.**

Sont exclues :

- les pharmacies et les professions libérales inscrites ou non au registre du commerce,
- les banques, les activités financières, les assurances, les agences immobilières,
- les activités agricoles,
- les entreprises de transport, ambulance, taxi,
- les commerces de gros, négoce,
- les commerces saisonniers,
- les activités liées au tourisme, comme les emplacements destinés à accueillir les campeurs, les restaurants gastronomiques et les hôtels-restaurants,
- les commerces de détail dont la surface de vente est supérieure à 300 m² pour les commerces de détail alimentaires, 600 m² pour les commerces de détail non alimentaires.

Afin de vous aider dans la définition de votre projet d'investissement, un diagnostic est réalisé par votre chambre consulaire (chambre de commerce ou chambre de métiers)

La demande doit être effectuée obligatoirement avant la réalisation des investissements.

Dossier remis sur simple demande ou téléchargeable sur le site du tramway : www.lettram-grandbesancon.fr

Contact (voir en dernière page)

■ Malika BECHBECHE

DYNAMISER LES ACTIVITÉS

ACTION 1 : ANIMATIONS COMMERCIALES

Objectif : mettre en place des animations susceptibles d'attirer et de fidéliser la clientèle.

La rue Battant décorée par l'association Zone Art.

M^{me} Rolande FAIVRE-CHALON
Animation « Noël aux Chaprais »
Association des commerçants et artisans du quartier des Chaprais
« Avec la quinzaine commerciale, l'association a décidé d'innover dans un sens plus commercial, pour redonner de l'attractivité aux Chaprais : distribuer des bons type loterie pour faire gagner cadeaux, surprises et bons d'achats. Une action suivie par une vingtaine de participants qui ne cessent d'augmenter chaque année : on sent une demande expresse des commerçants pour provoquer des animations dans le quartier. »

Contact

■ Unions commerciales

M. Christian MOUREY Les Animations de décembre du quartier Battant

« Pour 2012, les animations se sont voulues fédératrices : toutes les associations se sont regroupées pour proposer des actions cohérentes, plus fortes et plus visibles que les années précédentes. Elles regroupent les bains douches, la Ville, l'UCB, les associations du quartier dont Jacquemart de Battant et Zone Art. Les animations sont nombreuses : spectacles, déambulations et décoration de rue, tombola, sans oublier les traditionnels marrons chauds et papillotes ! L'idée est de présenter le quartier sous une forme inhabituelle. »

ACTION 2 : FREEPASS

Objectifs : fidéliser la clientèle, contribuer à la fréquentation des commerces par la diffusion de jetons Freepass utilisables pour le stationnement ou dans les bus Ginko.

M. RICHELANDET – Opération Cœur de Ville

« L'opération Cœur de Ville consiste à offrir aux clients 1h de stationnement ou un ticket de bus Ginko, en échange de 50 € d'achats. Cette opération se distingue des opérations Freepass existantes jusqu'à présent dans le sens où elle concerne tous les commerces du centre-ville de Besançon, sans attachement à une association, et est ponctuelle : elle a été mise en place par l'office de commerce et la ville de Besançon de juillet à fin décembre 2012. L'objectif est de rendre attractif le centre-ville en apportant une plus value aux clients de Besançon. »

Contact (voir en dernière page)

■ Malika BECHBECHE



AMÉLIORER LES ACCÈS, LA SIGNALÉTIQUE DES COMMERCES ET REQUALIFIER L'ESPACE PUBLIC

ACTION 1 : SIGNALÉTIQUE COMMERCIALE

Objectif : mettre en place des fléchages et des panneaux de communication pour les commerçants pour en améliorer la visibilité et l'accessibilité pendant les travaux.



Myriam GASPERMENT et Arnaud FAVIER
Médiateurs commerce

« Répartis par secteur, nous sommes les intermédiaires entre les entreprises de travaux et les commerçants. Nous essayons quotidiennement de faciliter l'activité des commerçants et des riverains en rajoutant des panneaux de proximité, en informant sur la CIAT, en distribuant des jetons Freepass pour ceux qui se trouvent sur le tracé... Nous répondons à diverses demandes au quotidien: installer une passerelle, reboucher un trou... Pour que tout se passe bien, nous nous efforçons d'établir une bonne relation avec les commerçants. C'est essentiel en cette période de travaux. »

Contacts (voir en dernière page)

- Grand Besançon : Médiateurs
- Malika BECHBECHE



CONNAÎTRE ET ANTICIPER

Les partenaires engagés dans le Fisac s'appuient sur des études pour suivre l'activité commerciale et artisanale pendant les travaux du tramway (baromètre et étude sur les mutations des quartiers Battant et Planoise en particulier) et adapter le programme d'actions pour accompagner au mieux les chefs d'entreprises.

ACTION 1 : BAROMÈTRE DE SUIVI DES ACTIVITÉS

Objectifs : disposer de données sur l'activité marchande et sur l'évolution de la clientèle.

Une première campagne d'enquête s'est déroulée en novembre 2012 afin de recueillir les sentiments, les souhaits et les inquiétudes des commerçants situés dans le corridor tramway (200m de part et d'autre de la ligne) et d'établir une photo initiale du baromètre de suivi des activités. L'analyse des témoignages des commerçants rencontrés amènera à la réalisation d'une première publication en début d'année 2013.

Contact (voir en dernière page)

- Malika BECHBECHE

ACTION 2 : ANTICIPER LES MUTATIONS DES QUARTIERS BATTANT ET PLANOISE

Objectifs : veiller aux mutations des locaux d'activité, accroître le dynamisme des quartiers Battant et Planoise, mettre en place une stratégie de recommercialisation des locaux vacants.

Contact (voir en dernière page)

- Malika BECHBECHE

ENFIN POUR SÉCURISER LES EMPLOIS

L'union des commerçants de Besançon (UCB) et ses partenaires ont mis en place un dispositif emploi formation, afin de limiter les défaillances d'entreprises et les pertes d'emplois.

Les outils proposés sont de la formation à destination des employés pour développer leurs compétences, utiles au commerce.

Le second volet de cette action est le groupement d'employeurs ayant pour objectifs la mutualisation des compétences, apporter une réponse à l'activité à temps partiel, et le développement des innovations (marketing, livraisons, transport de personnes...).

Contact

- Céline WEBER (cabinet Alterea) 03 81 41 85 80

CONTACTS

ILS SONT LÀ POUR VOUS AIDER :

- Malika BECHBECHÉ – Chef de projet FISAC
03 81 87 84 91 – fisac@besancon.fr
- CCI – Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs
03 81 25 25 60 – tramway.besancon@doubs.cci.fr
- CMA – Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Doubs
03 81 21 35 35 – contact25@artisanat-comtois.fr
- UCB – Union des Commerçants de Besançon
03 81 82 88 88 – j.cart@uc-besancon.com

MÉDIATEURS DE COMMERCE :

- Arnaud FAVIER
06 25 93 35 28 – arnaud.favier@grandbesancon.fr
- Myriam GASPERMENT
06 75 96 41 86 – myriam.gasperment@grandbesancon.fr



Les secteurs d'intervention des médiateurs de commerce



LE NUMÉRO VERT INFO TRAM :

 **N°Vert** 0 800 71 24 25

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

