

Élus et commerçants ont beaucoup de grain à moudre

En mars, comme Saint-Germain en Laye, Poissy ou Sannois, Bezons a accueilli une délégation de la Chambre de commerce et d'industrie Val-d'Oise - Yvelines dans le cadre de son action « Printemps du Commerce ». Pourquoi élus consulaires et professionnels de la CCI ont-ils choisi de déambuler dans les rues de la commune et de rendre visite à ses commerçants ? « *Nous y sentons le dynamisme* », résume Damaris Miller, responsable de projets à la direction du commerce de la CCI.

Damaris Miller est ravie : la participation des commerçants à cette démarche tournée vers la satisfaction des consommateurs est exceptionnelle pour une première année. « *Quand nous démarrons dans une ville, si nous dépassons dix commerces participants, c'est vraiment bien. Même si la ville est grande.* » Les commerçants bezonnais sont plus du double ! Et la commercialisation de cette démarche « qualité » n'est pas achevée.

S'il atteste du dynamisme de l'Association des commerçants de Bezons (ADCB) et des commerçants eux-mêmes, ce taux de participation exceptionnel traduit également la « *volonté de la mairie de dynamiser le commerce. C'est un triptyque* », résume la responsable des projets à la direction du commerce de la

CCI. La ville s'est d'ailleurs engagée dans une convention avec la chambre de commerce. Un soutien concret qui crée des obligations matérielles et traduit une nouvelle fois la motivation municipale à contribuer au développement du commerce local.

En recrutant Catherine Halimi, chargée de mission commerce, la commune a ainsi voulu mieux connaître les préoccupations et les besoins des commerçants. Et soutenir la création de l'ADCB. En les associant au projet de ville et

la gare. L'objectif est la création d'une deuxième station après la Grâce-de-Dieu et la prolongation de la ligne du T2 vers Argenteuil et cormeilles-en-Parisis », rappelle Eugène Begoc, directeur du projet des Bords-de-Seine. Commerçants et élus ont beaucoup de grain à moudre ensemble. « À chaque fois que les projets auront significativement mûri, une réunion avec les commerçants sera organisée », indique le directeur.

Dominique Laurent

« À chaque fois que les projets auront significativement mûri, une réunion avec les commerçants sera organisée. »

en les tenant informés au fil de réunions spécifiques, elle manifeste le souci de prendre en considération les commerçants installés à Bezons. Et de croiser les différents points de vue – élus, commerçants, urbanistes et techniciens – dans la création de nouveaux espaces commerciaux en bords de Seine, autour de la gare du tramway et du futur hôtel de ville.

« La gare du tramway est conçue comme un terminus provisoire. Il n'est pas question d'attirer le centre-ville vers

Sommaire

2 L'association des commerçants : un appui pour l'avenir

3 Les commerçants voient plus loin que la Tête-de-Pont

4 Vie locale : Les commerçants mettent la main à la pâte



Monsieur et madame Perez, Catherine Halimi et Agnès Poisson.

Un appui pour l'avenir

L'Association des commerçants de Bezons aura deux ans en mars.
Rencontre avec Tony Ramos, son président.



Pourquoi avoir créé l'ADCBB ?

D'une part, la commune souhaitait la création d'une association de commerçants afin de pouvoir dialoguer de manière constructive. Elle nous a encouragés. D'autre part, les commerçants ne se connaissent pas ou peu. L'ADCBB n'a pas qu'une utilité fonctionnelle. Elle permet de développer les échanges entre commerçants. L'aspect humain est très important : nous sommes aujourd'hui cinquante-sept adhérents. Ensemble et solidaires, nous sommes plus forts.

Comment travaillez vous ?

Deux réunions annuelles au moins permettent de discuter tous ensemble. Chaque membre du bureau de l'ADCBB rencontre les adhérents individuellement une demi-douzaine de fois dans l'année au moins. Les réunions mensuelles des commissions de travail permettent d'aborder tous les sujets.

L'ADCBB animait un stand à la Foire de Bezons...

Participer à l'animation de la ville et développer des animations commerciales sont un de nos objectifs principaux. Elles font revivre les commerces. Trouver des idées et du temps n'est pas toujours facile. Par exemple, les caricaturistes à la Foire de Bezons et les roses offertes aux mamans pour la fête des mères ont plu aux gens. Nous voulons aussi développer de pures animations commerciales. C'est difficile, faute notamment d'un nombre suffisant de commerces de bouche. La dispersion géographique des commerçants complique la volonté d'associer tout le monde.

Vous rêvez d'un bal des commerçants...

Oui. Ou de feux de la Saint-Jean ! Il faut prévoir un espace pour le

faire à la future base de loisirs. Ce serait bien, qu'avec les commerçants, tous les Bezonnais puissent se retrouver ensemble pour se distraire. L'ADCBB veut proposer plus d'activités à ses adhérents comme à la population de la ville.

S'agit-il également d'aider chaque commerçant à résoudre ses difficultés ?

Chacun est seul responsable de son magasin. Mais nous pouvons appuyer les commerçants, mettre en relation. Beaucoup d'outils disponibles sont trop peu utilisés. À la Chambre de commerce, il y a plein de choses que nous n'avons pas parce que les démarches nécessaires ne sont pas faites. À nous de faire remonter les informations.

Et par rapport à la commune ?

Informar la municipalité des



De gauche à droite Jean-Pierre Teboul, Tony Ramos, Agnès Poisson et Larbi Naït.

difficultés que nous rencontrons est très important. Nous l'avons fait, par exemple, pour le stationnement. Quand il n'y a pas de solution immédiate, obtenir et donner aux commerçants des explications précises est appréciable. L'ADCBB joue un

rôle de tampon. Nous sommes tenus informés des projets en cours. C'est très important pour nous adapter, sans retard, aux évolutions.

Propos recueillis par Dominique Laurent



Charte qualité de l'accueil : une occasion de progresser

Le président de l'association des commerçants de Bezons ne craint pas le « client mystère ». Ce dernier viendra pourtant, incognito, scruter l'accueil de son magasin. Cet auditeur indépendant, pièce maîtresse de la « Charte qualité de l'accueil » développée par la Chambre de commerce, appréciera de nombreux critères. Tony Ramos ne redoute pas l'échec. « Que l'on obtienne ou non le label permet de se remettre en question. C'est une occasion de s'améliorer, de réfléchir à l'accueil et à la tenue du magasin », souligne-t-il.

Le président de l'ADCBB est satisfait de la très bonne participation des commerçants de Bezons : plus du tiers des adhérents ! « S'ils sont aussi nombreux, c'est qu'ils se sen-

tent sûrs de la qualité de leur travail. » Et n'ont pas peur des sept engagements à tenir en cas de succès : un accueil aimable, un magasin propre et agréable, le respect des commandes et des délais, une écoute et un conseil professionnels, une vitrine originale et attrayante, le respect des horaires d'ouverture affichés, l'acceptation des réclamations. « Le rôle de service détiend des informations intéressantes. Il nous fait avan-

cer », assure le président de l'ADCBB.

Strictement confidentiels, mais commentés par les spécialistes de la Chambre de commerce, les résultats de chaque magasin permettront de progresser sur des bases objectives. « Plus de 83 points sont audités. Quatre thèmes sont analysés : accueil téléphonique, accueil téléphonique, conseil, relation avec la clientèle ainsi que l'aspect intérieur et extérieur de l'établissement », rappelle Catherine Halimi, chargée de mission commerce pour la commune. Il faut 8 sur 10 de moyenne générale pour s'afficher commerçant « Charte qualité de l'accueil », une démarche soutenue par la ville.



Les commerçants voient plus loin que la Tête-de-Pont

Préoccupés par l'avenir de leur affaire, les commerçants n'en jettent pas moins sur le projet de rénovation urbaine un regard bien au-delà de leur comptoir.

« **I**l ne faut pas s'arrêter à la Tête-de-Pont ! Une répartition plus équitable des commerces est nécessaire. Il n'y a rien ici, ce n'est pas gai. Je suis isolée, seulement

de nos commerces. Ils deviendront économiquement justifiés. » Albert Perez et son fils Samuel, rue Édouard-Vaillant réfléchissent déjà à la meilleure des stratégies commerciales à adopter pour leur



entourée de cafés. » Kouloume Akbaraly, la pharmacienne installée à la pointe des rues Jean-Jaurès et Édouard-Vaillant, espère ardemment que les effets du projet de rénovation urbaine débordent largement au-delà de la Tête-de-Pont.

La pharmacienne souligne l'importance de la construction de logements, y compris sociaux. « Si le quartier bouge, nous pourrions envisager des projets de rénovation

magasin de vêtements pour hommes. Et si une grande enseigne venait détourner leur clientèle ? « On ne bloquera pas tout un projet de ville pour notre boutique. Nous avons besoin d'informations qui nous permettent d'évoluer à temps », explique le fils. « Savoir très tôt qui va s'installer est déterminant. De toute manière dans un commerce, réviser sa stratégie commerciale est une obligation », assure Albert Perez.



Il s'inquiète tout de même d'un déplacement du centre de gravité commercial de la rue Édouard-Vaillant. « Nous avons un noyau de clients fidèles. Mais la nouvelle clientèle se déplacera-t-elle jusqu'au milieu de la rue ? Malgré tout, nous parvenons aujourd'hui à augmenter notre chiffre d'affaires. Nous restons optimistes. » Pierre Batut, rue Édouard-Vaillant, n'affiche aucune inquiétude quant au devenir de son magasin d'optique. « Peut-être modifierons-nous nos horaires d'ouverture », envisage-t-il simplement.

L'opticien reste très attentif aux nouveaux locaux commerciaux en gestation : « La configuration des locaux déterminera le type de commerces qui s'implanteront. » Elisabeth, son épouse, défend une politique volontariste d'implantations commerciales, comme dans certains villages ruraux. « Il faut identifier les commerces man-quants aux Bezonnais et trouver les moyens de favoriser leur implantation. L'attrait d'une ville, c'est aussi l'attrait et la diversité des commerces ».

D. L.



Se préparer à accueillir de nouveaux clients

Comme tous les habitants de Bezons, les commerçants peuvent rencontrer l'équipe du projet de rénovation urbaine des Bords-de-Seine, à la Maison des projets*. Elle suit pour la commune l'ensemble des opérations de ce secteur. Deux réunions spécifiques d'information ont déjà été organisées à l'intention des commerçants. D'autres suivront en fonction de l'avancement de la zone d'aménagement concerté (Zac).

Après s'être longtemps désintéressés de Bezons, les promoteurs sont aujourd'hui à l'affût. « La question est posée de la pertinence de la création d'une nouvelle surface commerciale à la pointe des rues Édouard-Vaillant et Jean-Jaurès », indique notam-

ment Eugène Begoc, directeur du projet des Bords-de-Seine. D'autres localisations sont en effet possibles. Et autour du tramway ? « La surface globale de ces petites cellules adaptées aux commerces ciblant la clientèle de passage sera déterminée dans le courant 2008 avec l'aménageur. » Tout dépendra de la commercialisation des bureaux, mais la création d'un hôtel demeure un objectif. Et, insiste Eugène Begoc, « la ville se transforme. Les commerçants doivent rapidement envisager les réponses à apporter aux afflux de clientèle nouvelle ».

D. L.

* 1, place Lénine - Cité Carasso
Tél. : 01 34 34 43 70

Les commerçants mettent la main à la pâte

"Nous avons même vu trois personnes qui faisaient tous les commerces pour voir les œuvres ! » Sakina Benfodda, assistante commerciale chez La Forêt Immobilier, a apprécié l'exposition dans son agence d'œuvres empruntées à l'artothèque. « Beaucoup de gens pensent que l'art est inaccessible. Là, c'était tout le contraire ! »

Constituée par la ville, l'artothèque est un fonds d'œuvres de plasticiens bezonnais. Les commerçants peuvent les emprunter. « Donner à voir l'art dans un autre contexte que le musée ou les espaces traditionnels, c'est intéressant pour leur image



De l'art dans les commerces.

de marque et peut aussi déboucher sur du développement commercial », explique Catherine Halimi, chargée de la mission « commerce ».

Recourir à l'artothèque dépasse le simple embellissement du magasin. « Notre métier est d'accueillir les gens et de les rendre le plus heureux possible. Plus ils voient de choses intéressantes, plus ils sont contents », assure ainsi Patrice Reme, propriétaire du Comfort Hôtel. Le vernissage, organisé avec les œuvres de l'artothèque, lui a permis d'envoyer presque trois mille invitations « de faire de la publicité et d'associer le cocktail à une action commerciale ».

« Tout le monde rit quand je le dis ! Mais nous ne sommes pas là que pour faire du business. Nous sommes partie prenante de la vie de la ville », insiste Patrice Reme. Il n'est pas le seul à le penser. Une demi-douzaine de commerçants a accueilli des œuvres. « J'espérais plus d'impact, mais je recommencerais lorsque l'occasion se présentera. Il serait intéressant que

tous les commerçants disposant de l'espace nécessaire relaient cette initiative », estime ainsi David Baudichon, le directeur du magasin d'optique Kryss.

Au-delà de l'artothèque, l'ADCB s'intéresse sans exclusive à l'ensemble des initiatives municipales. Les commerçants ont ainsi parrainé le tournoi organisé par l'USOB « pétanque », dans le cadre de l'animation estivale « 1,2,3, Soleil », en offrant notamment des coupes aux gagnants comme aux perdants et des tee shirts. « Nous voulions simplement participer en les aidant un peu. Le soir, nous avons bu un verre ensemble. Les gens étaient très touchés », se souvient, ému, Tony Ramos. « Bezons est un village dans une ville. Il faut continuer à le faire vivre. »

De fait, les commerçants, sous la bannière de l'ADCB, renforcent leur présence dans la vie locale.



Les illuminations de fin d'année.

Après la Foire de Bezons, où ils ont, pour la seconde année consécutive, animé un stand, Noël est dans leur ligne de mire. L'association participe aux travaux de la commission municipale chargée des illuminations pour les fêtes de fin d'année. « Faire plaisir à tout le monde n'est pas évident », soupire le président de l'ADCB. « C'est notre rôle d'expliquer les impossibilités éventuelles. » Beaucoup de travail en perspective d'autant que l'association envisage aussi une animation commerciale à Noël.

D. L.



Tournoi de pétanque lors de « 1,2,3,Soleil ! ».



Le stand de l'ADCB à la Foire, le 23 septembre dernier.

Contacts utiles

Mission commerce
Catherine Halimi
Tél. : 01 34 34 62 23
c.halimi@mairie-bezons.fr

Chambre de commerce et d'industrie Val-d'Oise - Yvelines
5, avenue Gabriel-Péri
95100 Argenteuil
Tél. : 01 34 34 45 05
Internet :
www.versailles.cci.fr

Charte « qualité » Service des projets et développement de l'offre commerce
CCIV - DCHRT
21, avenue de Paris
78000 Versailles
Tél. : 01 30 84 73 69
Internet :
www.versailles.cci.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Val-d'Oise
1, avenue du Parc
95015 Cergy-Pontoise
Cedex
Tél. : 01 34 35 80 00
Internet :
www.cm-cergy.fr

Association des commerçants de Bezons (ADCB)
Président : Tony Ramos
Siège social : 85, rue Édouard-Vaillant
95870 Bezons
Tél. : 06 73 50 16 32