

# atouts

La lettre aux commerçants

Juillet 2008 - N°3

# commerce



## Nos projets pour Bezons, des atouts pour le commerce local

**N**os projets, c'est une politique d'ensemble que nous avons définie et qui va contribuer à défendre et développer le commerce local.

Opérations de renouvellement urbain, attractivité économique favorisant l'implantation de nouvelles entreprises et développant l'emploi, création de nouvelles dessertes par les transports en commun, dynamisme des commerçants et de leur association, sont sans nul doute les quelques exigences incontournables pour donner un nouvel élan au commerce de proximité.

Bien entendu, la question cruciale du pouvoir d'achat est posée.

Dans le secteur des Bords-de-Seine qui se situe à quelques encablures de la rue Édouard-Vaillant et du carrefour de la Grâce-de-Dieu, nous allons très prochainement réaliser cinq cents logements en accession et en locatif.

Quatre à cinq mille salariés nouveaux sont attendus au cours de l'année 2009 dans le remarquable bâtiment situé sur les berges de Seine dont vous aurez sans doute aperçu l'évolution du chantier conduit par la société HRO.

Les six à huit lignes de bus qui seront directement connectées

au tramway pour lequel les premiers travaux d'importance commenceront cet été, s'accompagneront d'une mise à disposition de 3 000 m<sup>2</sup> de commerces supplémentaires.

Autant dire que tous ces projets auront des effets positifs sur l'activité commerciale puisqu'ils sont appelés à accueillir un nombre considérable de consommateurs potentiels.

Tout cela va dans le sens d'une ville à la fois plus agréable et plus attractive pour tous.

Dominique Lesparre,  
maire de Bezons,  
vice-président du Conseil  
général du Val-d'Oise



### Sommaire

**2** Charte qualité de l'accueil  
Le début  
d'un processus  
prometteur

**3** Les animations, des  
opérations d'image  
fondamentales

**4** Stationnement  
Les zones bleues  
sous la surveillance  
des ASVP

Éditorial



Charte qualité de l'accueil

## Le début d'un processus prometteur

95 % de réussite ! Les 21 commerçants adhérents à la Charte qualité de l'accueil ont placé la barre très haut. Aucun d'entre eux ne compte s'endormir sur ses lauriers. Bien au contraire !

**P**hilippe Enriquez, membre du groupement Optic 2000, fait partie des vingt commerçants bezonnais lauréats de la charte de la qualité de l'accueil. Pourquoi se soumettre volontairement à un nouvel audit, alors même que le groupement d'opticiens auquel il appartient, impose en permanence des évaluations de la performance de son magasin ? « Il ne faut jamais négliger aucune possibilité de voir ce qui ne va pas. Habituellement ce sont des gens de mon métier qui réalisent l'audit. Les représentants de la Chambre de commerce ont un regard différent. Ils ont analysé certains points faibles. Personne n'est infailible ! », assure-t-il. « Rien n'est jamais parfait. Pour évoluer, il faut être ouvert à la critique. Je ne saurai jamais qui est venu dans mon magasin. Mais le client mystère est quelqu'un qui nous aide à révéler les améliorations possibles », souligne Agnès Poisson, la fleuriste de Fleur d'Arum. Elle est depuis 26 ans dans le circuit. « Avoir une boutique bien tenue, soigner les aspects humains et qualitatifs sont une préoccupation quotidienne. Être aidée à la faire, je suis évidemment d'accord. Tous les critères de jugement retenus correspondent à des valeurs que j'ai toujours défendues. »

### Intérêts multiples

Francine Lecrenais n'a pas fait de découvertes sur son salon de coiffure. Être lauréate ne change rien à l'emplacement

de son salon. « Je me sens très bien dans mon quartier, mais le Studio FL est excentré. » Des regrets ? Non ! « Nous sommes trois à travailler. L'adhésion à la Charte qualité de l'accueil m'a permis de mobiliser toute l'équipe. De voir si nous étions à la hauteur, de chercher les erreurs, de créer une dynamique. Mes deux employées ont beaucoup discuté entre elles. Quel que soit le résultat, cela

téléphone était parfait. « Nous en étions déjà conscients. En étant seule à la caisse, c'est difficile quand le téléphone sonne de délaisser le client à qui l'on parle. Je me sentais gênée. La Charte qualité a mis ce point négatif en évidence. Et surtout, la Chambre de commerce nous a apporté des solutions. J'ai appris à mettre un client en attente comme il faut », se réjouit-elle.



pousse à bien faire les choses », souligne Francine Lecrenais, à la tête du salon de coiffure Studio FL.

« C'est mon caractère de sympathiser ! J'aime mes clients. Tous les jours, nous essayons d'être performants et à la hauteur. Il y a toujours des petites choses difficiles à voir par soi-même. Un regard impartial est très utile », précise Isabelle Haimonet, la bouchère du 49, rue de Sartrouville. L'accueil au

La bouchère n'est pas la seule à avoir apporté des améliorations à la suite du résultat de l'enquête qualité. Philippe Enriquez jette un œil nouveau sur l'étiquetage des produits en vitrine. Il connaît parfaitement les obligations en la matière. Mais voilà : « certains prix manquaient ou étaient difficilement lisibles sur certains produits en vitrine. Depuis, nous sommes très attentifs ».

Quoique lauréate Agnès Poisson, sensible à l'intérêt des points faibles recensés, est tout en nuances. « La performance de Fleur d'Arum est le résultat de toute une équipe. Celui qui livre les clients n'est pas en magasin, mais compte tout autant. Il ne faut pas retenir que les points faibles. La Charte qualité de l'accueil met aussi en évidence les points forts : c'est un encouragement. L'enquête m'a donné envie d'accélérer, mais financièrement c'est difficile. J'investis dès que je le peux. Il faut du temps. » Tous les participants l'assurent à l'unisson : ne pas rester isolé est capital. Les clients sont sensibles à l'autocollant « Charte qualité de l'accueil », visible sur les devantures. « Les gens nous en parlent. Nous avons également affiché à l'intérieur du salon. Être lauréat est un petit plus », confirme Francine Lecrenais. « Pour nos clients, c'est très rassurant. Dès que nous avons affiché, ils nous en ont parlé », fait écho Isabelle Haimonet.

« C'est le début d'un processus. Il faut multiplier les explications. Et ne pas s'arrêter en route. L'an prochain, nous devons être quarante », affirme Philippe Enriquez. Ses concurrents bezonnais sont eux aussi lauréats. Il s'en réjouit. « En garantissant un accueil de qualité et en offrant le choix, nous faisons bouger le commerce et la ville entière. »

Dominique Laurent

## Les animations, des opérations d'image fondamentales

Après la Fête des Mères, Tony Ramos, président de l'association des commerçants de Bezons (ADCB) et gérant de la boutique Vidéo Futur, revient sur les animations organisées par l'ADCB.

**A**près la distribution de chocolats à vos clients pour fêter Pâques et l'offre de roses pour célébrer la Fête des Mères, avez-vous prévu d'autres animations ? Tony Ramos : Oui. Nous participons à « 1, 2, 3 Soleil, Bezons fête l'été », début juillet, en offrant aux enfants la possibilité de participer gratuitement à un atelier animé par des dessinateurs

professionnels. Cette initiative, dont la date définitive reste à fixer, durera toute une journée, de 10 à 18 heures. Et en septembre, pendant la Foire de Bezons, nous demanderons à des caricaturistes d'égayer les rues de la ville.

**Quelles sont les motivations de ces animations ?**

T. R. : Ce sont avant tout des opérations d'image. Leur

objectif n'est pas commercial. Elles ne nous rapportent rien en terme de business. Elles nous coûtent même plutôt un peu d'argent. En revanche, elles s'avèrent très importantes pour l'image des commerçants auprès de la population. Elles permettent des échanges, car les Bezonnais les remarquent, les apprécient et nous en parlent. Et du coup, cela crée un lien entre eux et nous.

**Ce lien est-il important ?**

T. R. : Il s'avère fondamental, car il permet de fixer les Bezonnais dans leur ville lorsqu'ils font leurs courses. Certains vont jusqu'à Maisons-Laffitte pour remplir leur frigo. Ça n'est pas normal. Il faut tout faire pour qu'ils gardent le réflexe d'effectuer leurs achats à Bezons. Et pour cela, nous devons tout faire pour que le centre-ville reste dynamique et accueillant. Nous sommes déjà soumis à une concurrence très rude de la part des nombreux centres commerciaux du secteur.

**Faire davantage d'animations vous permettrait-il de mieux résister à cette pression ?**

T. R. : Bien sûr. Mais ce n'est pas la peine d'en multiplier le nombre. Ce qu'il faut surtout, c'est donner plus de volume aux animations que nous organisons déjà : leur donner de l'ampleur afin d'en augmenter l'impact. Or, cela coûte cher et l'association n'a pas les moyens d'investir davantage. Notre budget reste limité.

Sébastien Pierrot



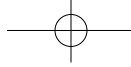
### ➔ Les commerçants sur grand écran

**C'**est une première. Le théâtre Paul-Eluard et l'association des commerçants de Bezons (ADCB) viennent de conclure un partenariat. Le théâtre réserve des tarifs préférentiels aux commerçants, membres de l'ADCB, souhaitant faire de la publicité dans le dépliant présentant les programmes du cinéma. En échange de quoi, les boutiques s'engagent à tenir le prospectus à la disposi-

tion de leurs clients (en déposant une série sur leur comptoir, par exemple) et à scotcher l'affiche des Écrans-Eluard sur leur vitrine ou leur porte. « Il s'agit de tarifs à prix presque coûtant, nous payons juste la mise en page », explique Tony Ramos, le président de l'ADCB. Notez qu'il en coûte 150 euros HT pour un espace d'un quart de page acheté pendant un mois. Les dimensions et les

durées restent, bien sûr, modulables. Le programme du cinéma est un dépliant de huit pages au format A5 (15 x 21 cm) et en papier glacé. Et selon M. Ramos, « cette publicité passe bien auprès des habitants : ils apprécient les liens entre les différents acteurs locaux ». Pour plus d'informations : 01 34 10 20 20.

S. P.



Stationnement

## Les zones bleues sous la surveillance des ASVP

Les missions des agents de surveillance de la voie publique (ASVP) concernent tous les Bezonnais. Mais, le contrôle du respect des zones bleues a des effets positifs sur l'activité commerciale.

Combien de clients découragés, confrontés à la difficulté de stationner, ont-ils renoncé à faire des achats chez les commerçants de Bezons ? Inchiffable mais assurément pénalisant pour le commerce local. Existantes depuis de nombreuses années, les zones avaient perdu leur efficacité faute d'un contrôle réel. Nombreux étaient les commerçants à s'en plaindre. Dominique Lesparre s'est d'ailleurs inquiété à plusieurs reprises de l'évolution de cette situation auprès du ministre de l'Intérieur.

Cependant, et il faut le déplorer, la Police nationale, confrontée à la réduction de ses moyens localement et à la redéfinition de ses tâches, ne pouvait plus faire respecter les règles de stationnement. Dans ces conditions, les voitures ventouses ont abusivement investi les zones bleues. Faute de procès verbal, l'individualisme prédominait progressivement. Une situation décourageante pour ceux qui respectent les règles de stationnement et utilisent les possibilités de stationnement dans les rues adjacentes. Une époque révolue avec la montée en puissance des ASVP municipaux. Après une période consacrée à l'explication des règles, les quatre agents de surveillance de la voie publique dressent désormais des PV, si nécessaire. Le stationnement est un sujet passionnel. En élaborant le schéma de déplacement avec la

participation des habitants et des commerçants, la municipalité a pris le temps de mûrir les décisions. La vitalité du commerce de ville passe, entre autres conditions, par une offre de stationnement permettant d'éviter la fuite des clients vers les pôles commerciaux périphériques.

En préservant la gratuité du stationnement, les zones bleues n'entament pas le pouvoir d'achat des consommateurs. En limitant sa durée à une heure et demie, elles favorisent la rotation des véhicules et influent positivement sur l'activité commerciale. Si elles ne sont pas exclusivement situées près des commerces (le parking de la mairie par exemple), les zones bleues irriguent les concentrations de commerces partout où elles se trouvent dans Bezons. Et partout, les ASVP selon des tournées au rythme aléatoire pour en augmenter l'efficacité, font respecter la réglementation. À la différence des horodateurs - dont le coût d'exploitation a conduit certaines communes à les abandonner - les ASVP sécurisent également les déplacements des piétons. De plus en plus de clients, avec le tramway et la densification du réseau des bus seront demain des piétons. Ils ont également compétence à constater les infractions relatives à la propreté de l'espace public. Et, sans être des policiers municipaux, ils travaillent en relation étroite avec la Police



nationale en cas de nécessité. La commune a distribué gratuitement à tous les foyers de Bezons un disque de stationnement. Pas de frais de stationnement pour un potentiel de

clients en voiture plus important : c'est l'un des effets, positif pour les commerçants, du recrutement des ASVP.

Dominique Laurent



### Des règles simples

Avec le disque, stationner est simple. Pas de ticket à aller chercher ! Il n'y a qu'à se garer et afficher son heure d'arrivée sur le disque à portée de main dans la voiture. Le disque doit être clairement visible derrière le pare-brise. Pas de tricherie : le défaut de disque, le dépassement de la durée autorisée (une heure et demie) comme la fraude sur l'heure d'arrivée valent une amende de 11 euros.

Les agents de surveillance de la voie publique n'ont pas mission de « faire de l'argent ». L'argent ne va pas dans le budget communal. Une partie du montant des amendes alimente des fonds affectés obligatoirement à l'amélioration la sécurité routière. Aucun élu n'a le pouvoir d'annuler un PV dressé par un ASVP. Les PV sont gérés administrativement par la Police nationale.

D. L.

## Contacts utiles

Mission « commerce »  
Catherine Halimi  
Tél. : 01 30 76 78 70  
ou 01 34 26 50 00  
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

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

Atouts commerce

Directeur de la publication : Dominique Lesparre. Rédaction : Évelyne Aymard, Dominique Laurent, Sébastien Pierrot. Photos : Gilles Larvor. Maquette : Bruno Pommay. Impression : Grenier.

