

# ■ TRAVAUX TRAMWAY À REIMS > L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES PAR LA CCI ET LA CMA

**Dossier de presse**  
*Le rôle moteur et fédérateur  
de la CCI de Reims-Epernay* ■ ■

*(Conférence de presse du vendredi 15 avril 2011)* ■

■ **Contact presse CCI Reims-Epernay**

Sabrina Lhomme – Chargée du marketing et de la  
communication des services / RP

T : 03 26 50 62 25 – F : 03 26 50 62 89

@ : [relations.presse@reims.cci.fr](mailto:relations.presse@reims.cci.fr)

[www.reims.cci.fr](http://www.reims.cci.fr)

***Avec le projet de création d'une première ligne de tramway à Reims, dès 2005 la CCI de Reims-Épernay a eu la volonté de permettre aux entreprises d'anticiper les répercussions sur leur activité, en mobilisant l'ensemble des acteurs, économiques et politiques.***

Cela s'est traduit rapidement et concrètement, pendant toute la durée des travaux (2008-2011) par

- une implication forte de tous, et notamment des associations de commerçants concernées,
- de nombreuses actions (communication, lobbying, indemnisation...) pour aider les commerçants dans la poursuite de leur activité et de leur développement,
- des résultats concrets et rapides,
- un programme d'actions porté par La Ville de Reims, la CCI de Reims-Épernay et les associations de commerçants dans le cadre du FISAC TRAMWAY.

Ce dossier vous présente l'ensemble de ces actions et les résultats obtenus.

## **■ *La CCI de Reims-Épernay impliquée dès 2005 pour accompagner les commerçants implantés sur la ligne***

Dès qu'il a été question d'envisager un tramway à Reims, la CCI de Reims-Épernay a réalisé un benchmark en rencontrant les représentants d'autres villes ayant accueilli un tramway, notamment Bordeaux et Orléans.

A la suite de ces rencontres et observations, la CCI a mis en place un premier groupe de travail dès 2005 pour réfléchir à une méthodologie de travail à mettre en place à la confirmation de l'arrivée du tramway, et permettre aux commerçants, c'était son objectif premier, d'anticiper les effets des travaux sur leur activité.

En concertation avec l'ensemble des acteurs, tout au long des 3 années de travaux de la ligne de tramway, des actions sont ainsi nées d'un travail collectif, actions très concrètes, imaginées en réactivité, en réponse à des constatations « terrain ».

La CCI de Reims et d'Épernay, et la CMA Marne, ont souhaité être les pilotes de toutes ces actions à destination des entreprises, et ont été identifiés, par l'ensemble des acteurs et partenaires, comme les référents des opérations.

Il faut noter également que c'est grâce à une implication très forte des élus que ces opérations, ou que le poste de « chargé de mission tramway » ont pu être mis en place, épargnant ainsi à une économie de proximité des déconvenues facilement imaginables.

## ■ **Une méthode de travail fixée dès le départ**

Pour réaliser un travail qualitatif et efficace, la CCI et la CMA se sont données 4 thématiques d'intervention clairement identifiées sur la durée :

- le suivi du chantier : informer sur l'état d'avancement des travaux,
- l'accompagnement économique des entreprises : indemniser et soutenir l'activité,
- la communication et l'animation pendant et après les travaux : faire revenir le client sur le centre-ville et les quartiers touchés,
- des outils d'observation : suivre l'évolution du tissu économique le long de l'axe du tramway.

### **Le recrutement d'un chargé de mission CCI/CMA**

Pour coordonner et réaliser la plus grande partie de ce travail de terrain quotidien, incluant instruction de dossiers, lobbying, accompagnement individuel des chefs d'entreprise, etc..., des élus, comme **Yves Guinoiseau**, élu de la CCI de Reims-Épernay et Vice-Président des Vitrites de Reims et **Michel Boulant**, Président de la CMA 51, ont immédiatement vu la pertinence de la création d'un poste « chargé de mission tramway » qui a permis à de nombreuses entreprises de maintenir leur activité.

Thomas Lescarret a commencé sa mission en octobre 2008. Pour exemple, il a pu, en 2 ans, aider à la constitution des dossiers d'indemnisation, et réaliser 1600 rendez-vous.

### ■ **Informier les entreprises pour une anticipation maximale**

Des réunions d'information ont été organisées par tronçon (Nord/Avenue de Laon – Gare/Centre-Ville – Sud/Croix-Rouge), aux moments clés du déroulement du chantier, à savoir :

- en amont :
  - o les fouilles archéologiques (en septembre 2008) : tous les commerçants avaient alors été invités ;
  - o la déviation des réseaux (eau, gaz, électricité, etc...) ;
- pendant le chantier :
  - o le plan de circulation ;
  - o les travaux de la plate-forme en elle-même.

Plus de 400 participants ont répondu présents à ces réunions au total.

## ■ **Accompagner financièrement les entreprises**

### **La CIAPE en mots**

La CIAPE est la « Commission d'Indemnisation Amiable » des Préjudices Économiques ». Elle est la manifestation d'une forte volonté politique, à la fois dans sa mise en place qui n'est pas obligatoire et encore moins systématique, et dans la largeur de son champ d'action et son autonomie, là aussi souhaitée par les élus.

C'est une commission mise en place et financée par Reims Métropole. Les indemnisations allouées aux commerçants l'ont été par Reims Métropole.

6 personnes siégeaient à cette commission :

- son Président Jean-Claude Pauties, de la Chambre Régionale des Comptes
- Michel Boulant, Président de la CMA 51
- Yves Guinoiseau, élu de la CCI et Vice-Président des Vitrites de Reims
- Roland D'Avezac, Président UNAPL Champagne-Ardenne
- Patrick Caudwell, Président de l'ordre régional des experts-comptables
- Bernard Dekeyser, Trésorier Principal

### **Le fonctionnement et le rôle de la CIAPE**

Les commerçants avaient à leur disposition un dossier-type, qu'ils complétaient avec l'aide du chargé de mission tramway. Ils étaient libres d'y demander le montant d'indemnisation de leur choix. Le dossier était ensuite enregistré par la mission tramway, validé par les techniciens (vérification des informations). La commission se réunissait alors pour instruire chaque dossier, et proposer un niveau d'indemnisation à Reims Métropole, avant validation définitive du dossier. Après signature du protocole d'indemnisation par Reims Métropole et le commerçant, ce dernier recevait les fonds dans des délais satisfaisants.

Chaque entreprise pouvait déposer autant de dossiers qu'elle le souhaitait, dans la limite de un par trimestre. Certaines ont déposé 3 ou 4 dossiers pour autant d'indemnisations.

Les élus et le chargé de mission ont opéré une veille et un lobbying importants pour le fonctionnement de cette commission. Leur travail de réseau et de sensibilisation a permis :

- de réduire considérablement les délais de paiement,
- d'augmenter la fréquence de dépôts de dossier, assurant ainsi une réactivité optimale.

### **La CIAPE en chiffres**

31 réunions, 617 dossiers déposés

3,3 millions d'€ alloués

30 à 40 dossiers par commission, une à deux fois par mois

60% d'acceptation

A noter que près des 2/3 des dossiers sont passés entre les mains du chargé de mission CCI/CMA

A ce jour, 6 dossiers au contentieux près le Tribunal Administratif de Chalons en Champagne

En moyenne, 2 à 3 dossiers par professionnel, 23 K€ alloués par professionnel.

Délai de paiement entre l'acceptation du protocole d'accord et le virement : 3 mois



mise en place de zones bleues et du disque de stationnement, a été rapide grâce au travail de lobbying et de réseau. Elle a permis de faciliter le stationnement Avenue de Laon, Cours Langlet, et sur le « Parking Fossier ».

## ■ **Sensibiliser les réseaux**

Le chargé de mission, et l'ensemble des acteurs, ont réalisé un véritable travail de lobbying auprès des partenaires et réseaux des commerçants : RSI, banques, experts-comptables, Tribunal de Commerce, etc... afin de les sensibiliser à la situation particulière que devaient affronter les chefs d'entreprise et au nécessaire assouplissement des demandes qui leur sont habituellement faites.

### **CCI Territoriale et CMA Marne : un rôle moteur pour une démarche fédératrice**

Dès 2008, la CCI et la CMA ont mis en place un véritable réseau d'accompagnement des commerçants.

- **Une charte de partenariat des acteurs économiques** a permis d'officialiser le groupe de travail actif depuis le début de l'année 2008, organisé en comité technique et comité de pilotage.

La société Mars et l'association Tramway de Reims Métropole étaient par ailleurs présentes lors des réunions de travail, pour un travail concerté et transparent.

20 réunions ont ainsi été organisées, pour des actions concrètes.

- **Une première en France sur un dossier tramway : la Mise en place du Guichet unique social et fiscal**

**Une charte de partenariat pour un guichet unique**, avec les interlocuteurs sociaux et fiscaux tels que le RSI, l'URSSAF, les Impôts, le Pôle Emploi, la CCI et la CMA, a permis de mettre à disposition des commerçants un lieu unique où traiter l'ensemble de leurs démarches administratives et fiscales, conséquentes à l'évolution de leur activité due aux travaux. Ce guichet unique leur permettait de répondre à l'ensemble de leurs problématiques (trésorerie, TVA, etc...) avec un seul dossier.

- **La charte de partenariat CCI-CMA** pour un « chargé de mission tramway » a bien entendu permis un travail coordonné et réactif.
- A l'initiative de la CCI et de la CMA également, plusieurs **réunions « référents » mensuelles** ont été organisées. Ces réunions regroupaient les élus de la ville, les techniciens (Police Municipale, Transdev, Mars, etc...), les chefs d'entreprises et leurs associations. Les commerçants y étaient représentés par leurs pairs volontaires pour représenter chaque tronçon traversé par le tramway. Ces 28 « référents » avaient la triple responsabilité de prendre les infos communiquées lors de ces réunions (avancées des travaux, communication, etc...), de les diffuser auprès des autres chefs d'entreprise de leur quartier, et inversement de remonter auprès des

intervenants l'ensemble des interrogations et souhaits de ces derniers. Ces échanges réciproques ont permis une extrême réactivité face aux problématiques soulevées, et la mise en place d'actions très ciblées (par ex le disque de stationnement Cours Langlet et Avenue de Laon).

### **Une implication forte et quotidienne des élus**

Dès le départ, les élus ont été sensibilisés à la problématique, et réactifs aux actions des groupes de travail. C'est grâce à leur implication que plusieurs avancées et actions ont été rendues possibles, et notamment :

- les phases de fouilles archéologiques et de déviation des réseaux, indépendantes du chantier tramway en lui-même, et très perturbantes pour les commerçants et leurs clients, ont été finalement et exceptionnellement intégrées dans le champ d'action de la CIAPE, ce qui n'est habituellement pas le cas.
- Il a été accepté par la société Mars, après négociation, de faire une trêve à Noël 2008, entre le 8/12/08 et le 7/01/09.
- L'intervention du Président de la CCI François Cravoisier en avril 2009 auprès de la Président de Reims Métropole, Adeline Hazan, pour obtenir des indemnités plus élevées par la CIAPE.

## Des actions et des résultats concrets

La CIAPE, les zones bleues, les réunions « référents », le chargé de mission tramway, les différentes opérations de communication, sont autant de preuves de la réactivité des acteurs, de la prise en compte de la réalité du terrain, de la proximité mise en place avec les commerçants.

On peut citer d'autres actions très concrètes :

- le lobbying réalisé auprès des prestataires et de la collectivité pour accélérer la livraison du parking construit à la place des établissements Fossier avenue de Laon,
- la suppression de la mention « Travaux tramway - Sortie centre-ville déconseillée » sur les panneaux d'indication Sanef,
- ...

La CCI a également souhaité partager la satisfaction obtenue grâce à ces actions et faire connaître l'ensemble des opérations menées à travers divers supports, notamment :

- la réalisation de témoignages « papier » dans l'Union et les Petites Affiches Matot-Braine (voir annexes) ;
- la réalisation de témoignages vidéos mis en ligne sur son site Internet : [www.reims.cci.fr](http://www.reims.cci.fr) – lien direct : <http://www.reims.cci.fr/economie-marnaise/tramway-de-reims/temoignages-article17532.html>

### Les constats en chiffres

Grâce au travail et à l'implication des élus et techniciens de la CCI et de la CMA accompagnés par les associations de commerçants, les conséquences économiques ont été réduites, les commerçants accompagnés et conseillés individuellement pour maintenir leur activité et emploi.

secteurs/ Types de mutation	Orgeval*	Avenue de Laon	Rue de Vesle	Théâtre	Cours Langlet	secteurs sud (Croix du sud, Croix Rouge)*	TOTAL
<b>nombre d'entreprises en 2008</b>	28	178	111	11	41	71	440
<b>nombre de disparitions d'entreprises :</b>	8	19	24	3	3	30	87
dont transfert	1	9	1	0	0	3	14
dont cessation définitive d'activité	7	10	23	3	3	27	73
<b>nombre de créations/ reprises d'entreprises:</b>	2	17	21	3	3	14	60
dont créations pures dans local vacant	1	8	2	0	0	9	20
dont reprises local avec poursuite/ ou changement de l'activité	1	9	19	3	3	5	40
<b>solde disparitions/créations- reprises</b>	-6	-2	-3	0	0	-16	-27

## ■ **L'avenir : le Fisac Tramway**

Ce programme de la CCI Reims-Épernay, mis en place depuis 2008, est l'aboutissement d'une grande ténacité de ses équipes et élus.

Dans le cadre de ce programme, la CCI organise :

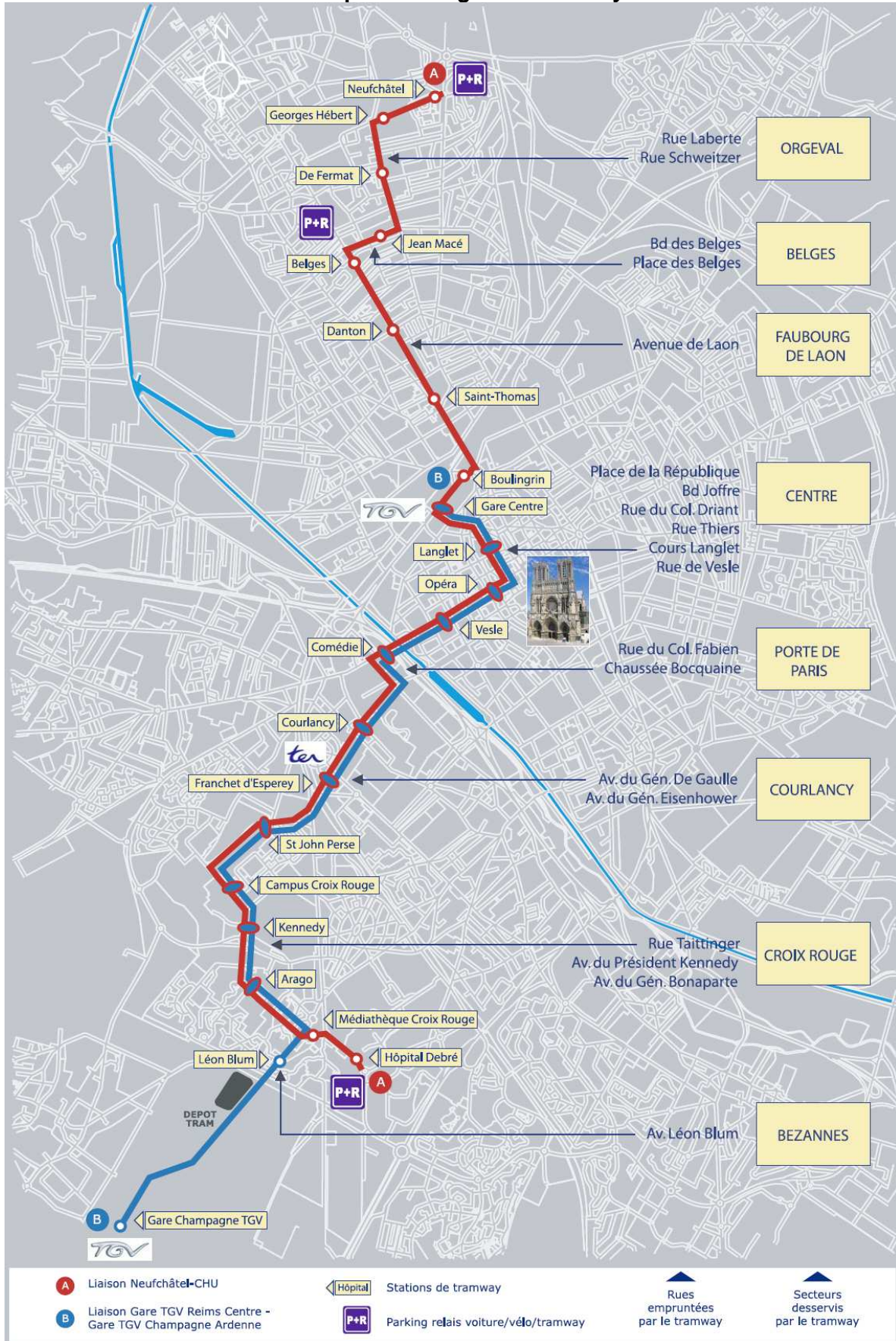
- 1. une opération de « conquête client »**, pour optimiser le positionnement stratégique et commercial des commerçants, et augmenter leur professionnalisme, grâce à un diagnostic et des préconisations faites par un expert. Il s'agit concrètement de la mise à disposition des chefs d'entreprise d'outils et de coaching expert, pour les aider à se mettre en question sur des points clefs de leur activité et attirer le client : aménagement du point de vente, positionnement stratégique de l'offre commerciale, communication et qualité de l'accueil / gestion de l'équipe.
- 2. des opérations de communication**, pour améliorer le flux de clientèle vers les commerçants de Reims particulièrement touchés sur la période des travaux. Sont ainsi parues 8 pages à Noël 2010 pour les Vitrines de Reims, et sont à paraître des pages dédiées aux quartiers autres que le Centre-Ville.
- 3. des études**, pour analyser les comportements de la clientèle. Au printemps d'abord, une actualisation de l'enquête quantitative sur les habitudes d'achat (qui consomme ? où ?...). Elle permettra de mesurer les évolutions constatées dans 10 quartiers rémois traversés par le tramway. A l'automne ensuite, avec une enquête qualitative de fréquentation des pôles commerciaux situés sur la ligne de tramway.

**Cette nouvelle étape d'implication de la CCI de Reims-Épernay  
représente un budget de 44.200€HT.**

# ANNEXES

4. plan du tracé du tramway
5. publi-reportages témoignages Les Petites Affiches Matot-Braine

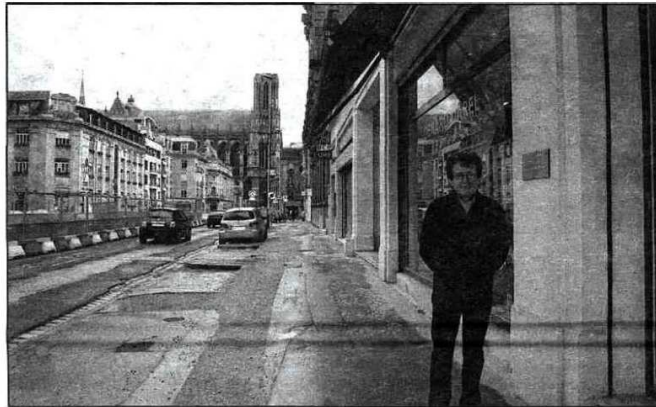
## Le tracé de la première ligne de tramway de Reims



Le 15 juin 2009

**Tramway. Comme des dizaines d'autres commerçants rémois, Patrice Cadoux a pu compter sur l'aide de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Reims-Epernay pour l'aider à monter son dossier d'indemnisation.**

## Indemnisations tramway : accompagnement sur toute la ligne



Pour Patrice Cadoux, « Avec l'aide de la chambre de commerce et de son comptable, ce n'est pas sorcier de monter le dossier d'indemnisation ».

Patrice Cadoux le sait, et n'hésite pas à le dire : Cours Langlet, son magasin de vêtements féminins du réseau « Gérard Darel » n'est sans doute pas celui qui souffre le plus des travaux de construction des 11 kilomètres de la ligne du tramway de Reims. « *Je ne suis pas un cas désespéré. Avenue de Laon, c'est dramatique* », affirme-t-il. Pour les commerçants de cette zone aujourd'hui dévastée, Patrice Cadoux plaide en faveur d'un raccourcissement des délais d'indemnisation. « *Pour certains, c'est vital* ».

Pour lui, « *cela s'est plutôt bien passé avec une indemnisation globalement satisfaisante* ». Trois mois entre le dépôt du dossier et l'arrivée de l'argent sur le compte bancaire : « *ils ont tenu ce qu'ils ont dit!* ». À ses yeux, la clé du bon déroulement d'un dossier d'indemnisation amiable des pertes d'activités liées aux travaux du tramway repose dans la capacité à rendre à la commission le dossier le plus complet possible.

### CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT

Avec son comptable, le

commerçant du Cours Langlet a pu compter sur l'aide et la présence de Thomas Lescaret, le chargé de développement Tramway au sein de la [Chambre] de Commerce et d'Industrie de Reims-Epernay (CCIRE). Sa mission spécifique, cofinancée par la CCIRE et la Chambre de Métiers de la Marne, est d'accompagner les commerces dans le montage de leurs dossiers d'indemnisation. Depuis son arrivée en octobre 2008, Thomas Lescaret a rencontré plus d'une centaine d'entreprises dont la moitié ont déjà déposé un dossier à la commission présidée par Jean-Claude Pazuzies, 1<sup>er</sup> conseiller au Tribunal administratif de Châlons-en-Champagne. « *La CCI apporte une vraie aide. Dans certaines villes, il y a très peu de dossiers d'indemnisation* », commente Patrice Cadoux.

Pour le commerçant, la période la plus « critique » a été celle d'octobre, novembre et décembre derniers durant laquelle les travaux de transferts de réseaux sur le Cours Langlet empêchaient parfois les clients d'entrer, voire de sortir, de son magasin d'habillement. Il chiffre à -5 %

la baisse de son activité en 2008 « *alors que le réseau affiche +4 %* ». Une situation qu'il qualifie lui-même de « *gênante* ». C'est que, depuis les travaux, son magasin a perdu beaucoup de ses clientes qui venaient des villes voisines des Ardennes et de l'Aisne, comme Charleville-Mézières ou Laon (40 % de sa clientèle). « *Parce qu'ils connaissent la ville, les Rémois se débrouillent pour venir en centre-ville* », affirme-t-il tout en constatant que la clientèle venue d'autres régions (Lorraine, Alsace) ne semble pas avoir déserté la Cité des Sacres malgré les difficultés pour y accéder.

Patrice Cadoux affiche un seul regret : « *c'est dommage que certains commerçants qui ne sont pas strictement sur le tracé du tramway n'aient pu être indemnisés. Car il y a de vrais dégâts collatéraux* ».

Renseignements auprès de Thomas Lescaret, chargé de Développement Tramway, au 03 26 50 62 49. On peut également télécharger la demande d'indemnisation sur le site de la CCIRE : <[www.reims.cci.fr](http://www.reims.cci.fr)>.

Le 18 janvier 2010

**Accompagnement.** Face aux difficultés économiques, dans un monde complexe qui bouge vite, les entreprises et porteurs de projets ne sont pas seuls. A la CCI de Reims-Epernay, une équipe est à leur disposition.

## Des guides sur le sentier de la valeur ajoutée

Sur les quelque 250 dossiers d'indemnisation acceptés à ce jour dans le cadre des travaux du tramway de Reims, 80 % environ sont passés par la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Reims-Epernay. Le pourcentage n'a rien d'un hasard car, depuis le début du chantier, elle a mis en place une mission spécifique chargée d'accompagner et d'aider les commerces impactés dans leur attractivité et leur trésorerie. Thomas Lescaudet arpente ainsi le bitume « pour être sur le terrain, écouter, aider les commerçants à monter leur dossier d'indemnisation ».

Certes, cette proximité quasi intime aura été dictée par les contraintes fortes engendrées par la construction du tramway. Mais elle témoigne aussi d'un enga-



Filipe Dias (à droite, au premier plan) et une partie de l'équipe étudient un projet dans les locaux de la CCI de Reims-Epernay.

gement fort de la CCI de Reims-Epernay. « Nous avons la volonté d'être proche des besoins de l'entreprise et d'imaginer avec elle et pour elle des solutions spécifiques », résume Filipe Dias, coordinateur projets à la CCI.

### BOUSSOLE ET INTERFACE

« Guide et conseil du chef d'entreprise, nous sommes de fait le copilote de ses initiatives », poursuit l'animateur de l'équipe « accompagnement de projets ». Quelle que soit la taille de l'entreprise, que le projet concerne une amélioration de process industriel, la mise aux normes d'installations hôtelières ou des investissements de conquête de marché, les entreprises trouveront à la CCI non seulement une oreille attentive mais surtout, un soutien méthodologique, une boussole dans le maquis des aides et une interface précieuse avec un réseau dense de partenai-

res.

Lancée il y a 3 ans, cette méthode de travail permet d'accompagner le chef d'entreprise sur la durée par une démarche pro-active qui permet de détecter en amont des besoins non encore structurés.

Cette ingénierie est également développée au profit des projets imaginés par les collectivités, comme pour le complexe hôtelier à Mutigny dans le vignoble champenois.

Pour ces mêmes collectivités la CCI n'apporte pas seulement une aide technique à la mise en œuvre de projets, elle s'inscrit également aux côtés des élus dans la construction « d'une vision globale » de l'avenir de leur territoire.

Entreprises ou collectivités, tous sont donc les mêmes bénéficiaires d'un engagement et d'un accompagnement dédié avant tout à la réussite de leurs projets.

Espace Relation Clients  
CCI Reims et Epernay.  
Tel : 03 26 50 66 88.