



HAL
open science

Déplacements et commerces : évaluation des évolutions de l'impact du tramway de Lyon sur le commerce

Marie Robert, Marie-Noëlle Mille

► To cite this version:

Marie Robert, Marie-Noëlle Mille. Déplacements et commerces : évaluation des évolutions de l'impact du tramway de Lyon sur le commerce. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2005, 89 p., photos, illustrations, figures, tableaux. 6 références bibliographiques. hal-02150421

HAL Id: hal-02150421

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150421>

Submitted on 7 Jun 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Déplacements et commerces

*Évaluation de l'évolution des impacts
du tramway de Lyon sur le commerce*

Certu

centre d'Études sur les réseaux,
les transports, l'urbanisme
et les constructions publiques
9, rue Juliette Récamier
69456 Lyon Cedex 06
téléphone: 04 72 74 58 00
télécopie: 04 72 74 59 00
www.certu.fr

Avis aux lecteurs

La collection Rapports d'étude du Certu se compose de publications proposant des informations inédites, analysant et explorant de nouveaux champs d'investigation. Cependant l'évolution des idées est susceptible de remettre en cause le contenu de ces rapports.

Le Certu publie aussi les collections :

Dossiers: Ouvrages faisant le point sur un sujet précis assez limité, correspondant soit à une technique nouvelle, soit à un problème nouveau non traité dans la littérature courante. Le sujet de l'ouvrage s'adresse plutôt aux professionnels confirmés. Le Certu s'engage sur le contenu mais la nouveauté ou la difficulté des sujets concernés implique un certain droit à l'erreur.

Références: Cette collection comporte les guides techniques, les ouvrages méthodologiques et les autres ouvrages qui, sur un champ donné assez vaste, présentent de manière pédagogique ce que le professionnel courant doit savoir. Le Certu s'engage sur le contenu.

Débats: Publications recueillant des contributions d'experts d'origines diverses, autour d'un thème spécifique. Les contributions présentées n'engagent que leurs auteurs.

Catalogue des publications disponible sur : <http://www.certu.fr>



Les récentes lois portant sur l'urbanisme ont mis à jour la nécessité de renforcer les liens entre urbanisme et déplacements, de conjuguer les cultures techniques et de les décloisonner au sein des services de l'État, des collectivités locales et des agences d'urbanisme et de développement.

Pour répondre à ce besoin, un programme portant sur l'Interface entre l'Urbanisme et les Déplacements (IUD) a été commandé au Certu dès 2001 par plusieurs directions d'Administration centrale appartenant au ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer, au ministère de l'Écologie et du développement durable et au ministère Délégué à la ville et à la rénovation urbaine.

Pour ses orientations, comme dans sa production, ce programme est ouvert aux élus et aux organisations professionnelles publiques et privées des secteurs concernés. Il fait l'objet d'une valorisation collégiale dans les trois domaines de la planification, de l'aménagement et de la politique de la ville.

Son objectif principal est de produire des documents méthodologiques et pédagogiques pour les collectivités locales et les services déconcentrés de l'État, et de contribuer à une évolution des pratiques dans les services.

Thèmes abordés:

- Suites des lois récentes sur la thématique des déplacements dans le champ de la planification et de la contractualisation territoriale - **IUD 1**
- Politiques de stationnement - **IUD 2**
- Intégration des pôles d'échanges du transport en commun dans l'espace urbain - **IUD 3**
- Impact des mesures PDU sur la vie économique et les commerces - **IUD 4**
- Politique de la ville et déplacements - **IUD 6**
- Aménagement urbain et sécurité des déplacements - **IUD 7**
- Mobilité locale et territoires urbains : observation et suivi - **IUD 8**
- Effet de serre, politiques de déplacements et organisation urbaine - **IUD 10**

Remerciements

Nos remerciements vont prioritairement aux commerçants qui ont accepté de répondre à l'enquête ainsi qu'aux élus et aux personnes des différentes institutions qui nous ont reçues ou aidées dans nos démarches.

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire Ministère de l'Équipement : DGUHC, DTT, DAEI dans le cadre du Programme Interface Urbanisme Déplacements, thème 4			
Titre : Déplacements et commerces Évaluation des évolutions de l'impact du tramway de Lyon sur le commerce			
Sous-titre :	Date d'achèvement : novembre 2005	Langue : français	
Organisme auteur : Certu	Rédacteur : Marie Robert (stagiaire Insa) Coordonnatrice : Marie-Noëlle Mille (Certu)	Relecteur assurance qualité : Christian Lebondidier (Certu)	
Résumé L'étude a été réalisée par une stagiaire du Certu dans le cadre du Programme « Interface Urbanisme-Déplacements ». Le rapport rend compte d'une enquête conduite auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté à Lyon ainsi que de l'avenue Franklin Roosevelt à Bron, voies empruntées par les lignes de tramway mises en service au début de l'année 2001. Suite au premier bilan établi en septembre 2001, il est apparu intéressant de voir si la situation et l'opinion des commerçants avaient évolué. Après avoir observé l'évolution de l'appareil commercial, une enquête auprès de certains commerçants des rues concernées a été conduite. Le rapport fait aussi état de rencontres avec des élus et des techniciens des services économiques des collectivités concernées ainsi qu'avec un représentant de la chambre de commerce et d'industrie de Lyon.			
Remarques complémentaires Cette étude a été réalisée dans le cadre du programme « Interface urbanisme-déplacements », thème 4, « Impact des mesures des Plans de déplacements urbain (PDU) sur la vie économique et les commerces » commandée par le Ministère de l'équipement au Certu. Elle fera partie de l'étude plus générale que le Sytral, autorité organisatrice des transports, doit mener dans le cadre de l'évaluation prévue par la Loti, loi d'orientation des transports intérieurs.			
Mots clés : commerces, tramway, transports, déplacements, opinions, impacts		Diffusion : Services techniques dé-concentrés, ST des collectivités locales, agences d'urbanisme, CCI, AOT...	
Nombre de pages : 89		Confidentialité : Non	Bibliographie : oui

SOMMAIRE

Préambule	9
1. Introduction	11
1.1 Contexte de l'étude	11
1.2 Objectifs de l'étude	12
1.3 Méthode	13
2. Quelques caractéristiques des secteurs étudiés	15
2.1 Rue de Marseille	15
2.2 Cours de la Liberté	17
2.3 Avenue Franklin Roosevelt	19
3. Quelques données de circulation	21
3.1 Sur le secteur de Lyon	21
3.2 Sur le secteur de Bron	24
4. Rue de Marseille : impact dans une rue de quartier	25
4.1 Identification des 27 commerces ayant répondu	25
4.2 Profil de la clientèle : essentiellement de proximité	26
4.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires	29
4.4 Livraisons difficiles	31
4.5 Problème récurrent : le stationnement	32
4.6 Nouveaux commerçants plutôt satisfaits	33
4.7 Dix nouvelles façades dans la rue	34
4.8 Bilan mitigé	35
4.9 Résultats différents de ceux de l'enquête de 2001	35
5. Cours de la Liberté : impact dans une rue du XIX^{ème}	37
5.1 Identification des 20 commerces ayant répondu	37
5.2 Profil de la clientèle : au-delà de celle du quartier	38
5.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires	40
5.4 Livraisons en double file	43
5.5 Satisfaction discrète	44
5.6 Tramway peu attractif	45
5.7 Commerces transformés	45
5.8 Vers une reconversion de la rue ?	47
5.9 Volonté de passer à autre chose	47

6. Avenue Franklin Roosevelt : impact sur un centre-bourg	48
6.1 Identification des 22 commerces ayant répondu	48
6.2 Profil de la clientèle : baisse de celle de passage	49
6.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires	51
6.4 Livraisons gênantes	54
6.5 Offre de stationnement insuffisante	55
6.6 Bons résultats pour les nouveaux commerçants	56
6.7 Nombreuses réfections de façade	56
6.8 Mécontentement général chez les anciens commerçants	57
7. Conclusions de l'enquête	58
7.1 Similitudes dans l'évolution de l'appareil commercial	58
7.2 Différences marquées dans l'appréciation et l'image	58
8. Retour sur la procédure d'indemnisation	60
9. Entretiens consécutifs à l'enquête	61
9.1 Chambre de commerce	61
9.2 Mairie de Bron	62
9.3 Service économique de la ville de Lyon	63
9.4 Mairie du septième arrondissement	64
10. Conclusion générale	67
11. Bibliographie	69
Annexes	71
Représentations cartographiques	71
Évolution des profils en travers de la rue de Marseille et du cours de la Liberté	71
Contacts	71
Table des matières	85

Préambule

Le CERTU est engagé sur un vaste projet intitulé « Interface urbanisme – déplacements » issu d'une commande conjointe de plusieurs directions centrales du Ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer.

Un des objectifs de ce travail est d'essayer de voir en quoi, sur quoi et pour qui des politiques, dites favorables aux transports en commun avec la création, par exemple, d'un Transport en commun en site propre (TCSP), ont éventuellement entraîné des modifications de l'appareil commercial et de sa fréquentation.

Dans le cadre de ce projet, plusieurs études ont été proposées. Une première étape a consisté à réaliser un bilan bibliographique des études menées sur le sujet. Parallèlement un important travail concernant la réalisation et l'exploitation d'enquêtes ménages a été mené afin d'obtenir des données sur les déplacements et le commerce. Une analyse de l'évolution de l'offre commerciale sur l'agglomération strasbourgeoise a été également réalisée. Un recensement des différentes sources pour suivre le commerce avec la description de leur contenu a été effectué. Un autre rapport important a été rédigé sur les recommandations pour observer les impacts d'un TCSP sur les activités économiques. D'autres suivront, notamment sur une synthèse des diverses études menées par les instances locales, suite à la mise en place de leur nouvelles lignes de TCSP.

Parmi ces différentes études, celle-ci qui donne suite à celle réalisée fin 2001 et qui se fixe comme objectif l'évaluation de l'évolution de l'appareil commercial et des avis des commerçants de la rue de Marseille, du cours de la Liberté à Lyon, et de l'avenue Franklin Roosevelt à Bron ; rues empruntées par les lignes du tramway mises en services en janvier 2001.

1. Introduction

1.1 Contexte de l'étude

Depuis l'adoption de la loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie (Laure), les Plans de déplacements urbains sont obligatoires pour les grandes agglomérations. Ainsi, celui de Lyon, premier PDU postérieur à la Laure, a été approuvé en 1997. Ses objectifs étaient clairs :

- l'amélioration de la qualité de l'espace urbain et la réduction des nuisances : accidents de la circulation, bruit routier et pollution atmosphérique ;
- le maintien de l'accessibilité dans tous les secteurs de l'agglomération, l'amélioration de l'équité, le renforcement de la sécurité ;
- une inversion de tendance dans la répartition entre les différents modes.

Depuis 1997 d'ailleurs, de nombreux projets ont vu le jour en matière de transport, telles les lignes de tramway T1 entre Perrache et le campus de la Doua et T2 entre Perrache et le centre commercial de la Porte des Alpes, dans un premier temps. Elles furent les premières réalisations du « tramway moderne » à Lyon. Ces projets de tramway remplissent les différents objectifs du PDU :

- fonctionnant à l'électricité, les rames de tramway sont non polluantes. L'installation des lignes de tramway ont motivé un renouvellement du paysage urbain du secteur ;
- les deux lignes proposées desservent des zones jusque là isolées comme le campus de La Doua ou le secteur de Bron ;
- l'installation du tramway a réduit inévitablement la place réservée aux véhicules particuliers sur la voie, encourageant ainsi des changements dans les habitudes de déplacement.

Après la mise en service des deux lignes en janvier 2001, d'autres travaux ont été entrepris :

- le prolongement de la ligne T2 de la Porte des Alpes à Saint-Priest en 2003 ;
- le prolongement de la ligne T1 de Perrache à Montrochet en 2005 ;
- le lancement des travaux de la ligne de tramway Lea reliant la Part-Dieu à Meyzieu.

D'autres réalisations sont en projet : prolongement des lignes de métro A et B, création d'une ligne de tramway jusqu'à Vénissieux..

Face à l'engagement du Sytral¹ pour les TCSP, il est intéressant d'évaluer l'influence d'une ligne de tramway sur les secteurs traversés, notamment en matière d'impact commercial. En effet, la modification de l'offre de déplacement n'est pas sans conséquences sur la vie économique d'un quartier. Le tramway est susceptible d'attirer une population nouvelle par une image transformée du quartier qu'il peut engendrer. Sa mise en place nécessite souvent la suppression de places de stationnement, la réduction des voies de circulation ; autant d'aspects parfois très pénalisants pour les petits commerces et les consommateurs.

¹ Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise.

1.2 Objectifs de l'étude

Quatre ans après la mise en service des lignes T1 et T2, et une première étude en 2001, nous avons souhaité refaire un constat sur les impacts du tramway sur les commerces. Comment a évolué l'appareil commercial le long des lignes ainsi que l'avis des commerçants ? Une enquête similaire avait été menée mi-2001, soit neuf mois après la mise en service des deux premières lignes de tramway. À l'époque, la période difficile des travaux était encore dans les mémoires et les critiques s'étaient montrées nombreuses, d'autant que la rapidité et le contexte de décision et de réalisation du projet avaient fait l'objet de controverses.

Dans cette étude, nous nous sommes intéressés à trois secteurs commerçants :

- *la rue de Marseille*, dans le septième arrondissement de Lyon. Il s'agit d'une petite rue de quartier, étroite et d'aspect vétuste ; la largeur entre façades est de 15 m ; 6 m sont réservés pour la plate-forme du tramway située sur un site latéral ;
- *le cours de la Liberté*, dans le troisième arrondissement de Lyon. Cette rue est beaucoup plus large, le site du tramway reste latéral et la circulation voiture s'effectue sur deux voies dans le même sens ; le niveau de revenu des résidents du quartier est supérieur à celui de la population de la rue de Marseille. La qualité et l'entretien des bâtiments sont bien meilleurs sur le cours ; les façades sont propres et l'ensemble est beaucoup plus élégant ;
- *l'avenue Franklin Roosevelt*, à Bron. Il s'agit d'une des principales artères commerçantes de cette commune de la première couronne est. Le tracé du tramway est central sur cette zone ; type de localisation assez rare sur Lyon.

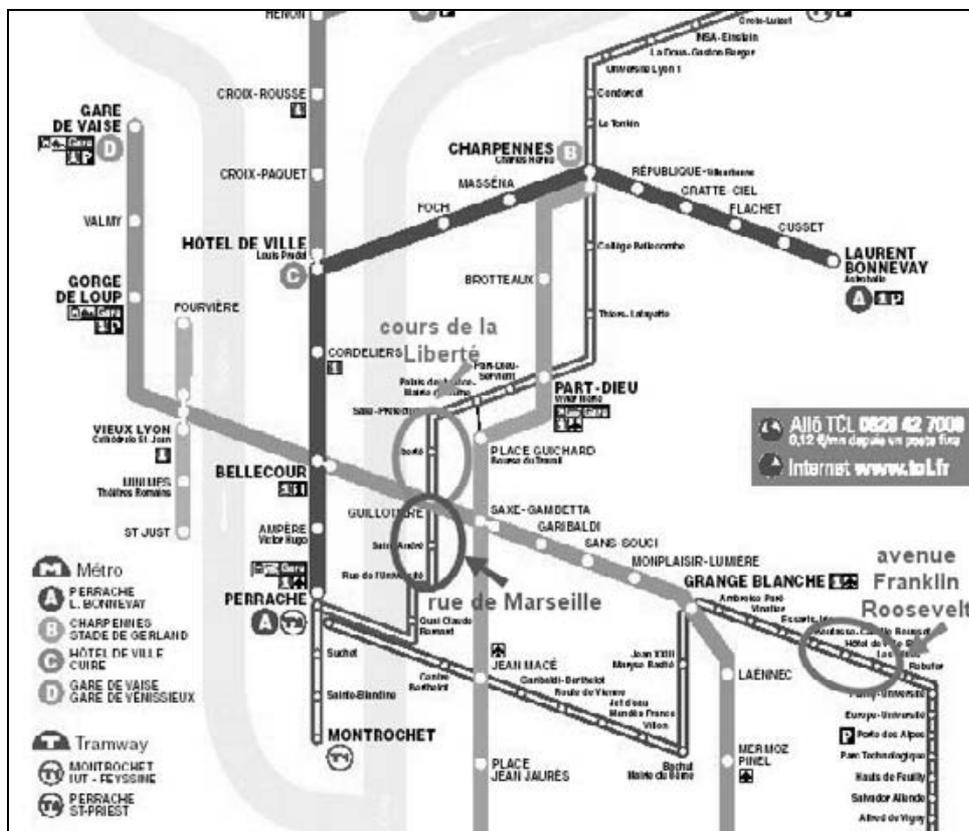


Figure 1- Localisation des secteurs étudiés

Nous avons cherché à évaluer quels pouvaient être les impacts du tramway sur ces trois zones, aux profils variés sur le plan de l'aménagement des rues, à la population des quartiers diverses et à l'offre commerciale différente.

Notre enquête s'inscrit dans le cadre plus large d'une étude commandée par le Sytral et la Chambre de commerce et d'industrie de Lyon à l'Agence d'urbanisme pour le développement de l'agglomération lyonnaise visant à évaluer l'impact des lignes T1 et T2 du tramway sur le commerce, l'activité, les bureaux et les logements. Il est prévu que cette étude permette la mise en place d'une méthodologie de suivi de l'impact des TCSP dans l'agglomération.

1.3 Méthode

Pour élaborer cette étude, nous nous sommes appuyés sur le travail de 2001.

1.3.1 Observations préalables

Nous avons tout d'abord observé les évolutions physiques des secteurs commerciaux.

Nous avons commencé par comparer l'appareil commercial de janvier 2001 et celui de juillet 2005 des trois rues. Pour connaître la situation en janvier 2001, nous nous sommes appuyés sur un DVD réalisé par le Cete² de Lyon après commande du Certu et du Sytral : « État des lieux des façades au droit des lignes T1 et T2 du tramway de l'agglomération lyonnaise ». La situation actuelle a été observée directement sur le terrain.

Pour relativiser les résultats, nous avons cherché à connaître l'évolution de l'appareil commercial à proximité du secteur concerné. Pour cela nous nous sommes basés sur les données du registre du commerce en décembre 1999 et décembre 2004, détenu par la chambre de commerce.

Afin d'évaluer l'évolution résidentielle des secteurs, nous nous sommes appuyés sur les données des permis de construire déposés ; observant ainsi le nombre de logements demandés chaque année. Bien entendu, il ne s'agit là que d'un nombre approximatif de logements puisque chaque permis déposé n'aboutit pas forcément à la construction du bâtiment. Nous n'avons pas obtenu les données des permis de démolir ni celles des regroupements ou divisions de logements existants. De ce fait, le nombre de logements annoncés par la suite ne correspond pas exactement au nombre de logements supplémentaires dans le quartier.

Pour l'évolution du trafic dans les rues, nous nous sommes basés sur les données disponibles à la ville de Lyon et à la Communauté urbaine. De la sorte, nous avons pu regarder comment avait évolué la circulation et donc le passage des automobilistes devant les commerces.

1.3.2 Enquête auprès des commerçants

1.3.2.1 Élaboration du questionnaire

Les questionnaires ont été élaborés à partir de ceux de l'enquête de 2001. Cependant, une adaptation a été nécessaire afin de pouvoir interroger tous les commerçants, qu'ils aient été présents avant la mise en service ou pas. Trois questionnaires ont donc été conçus : un pour les nouveaux commerçants, installés après la mise en service du tramway, un pour les commerçants déjà présents avant la mise en service du tramway qui ont effectué des travaux en façade et enfin, un

² Centre d'études techniques de l'Équipement.

questionnaire pour les commerçants présents avant l'arrivée du tramway et n'ayant effectué aucune modification à l'extérieur de leur commerce.

Six parties sont récurrentes dans ces trois questionnaires :

- identification du commerce ;
- identification du commerçant ;
- caractérisation de la clientèle (pour les anciens commerçants c'est aussi un moyen de comparer le type de clientèle avant et après le tramway) ;
- loyer et chiffre d'affaires (là encore pour les anciens commerçants il s'agit de comparer par rapport à la situation « avant tramway ») ;
- livraisons (évaluation de la facilité à effectuer les livraisons) ;
- opinion personnelle.

À ces six groupes de questions il faut ajouter les questions spécifiques :

- pour les nouveaux commerçants : les raisons de leur arrivée et leurs préjugés sur le tramway ;
- pour les commerçants ayant effectué des travaux : les raisons de ces travaux et éventuellement le rôle du tramway dans cette décision.

1.3.2.2 Déroulement de l'enquête

Les commerçants ont été choisis en fonction de leur disponibilité et de l'intérêt qu'ils portaient au sujet. L'enquête s'est déroulée par entretien avec le commerçant la plupart du temps. Lorsque ceux-ci étaient trop occupés, le questionnaire a été déposé puis récupéré plus tard.

Il n'a pas toujours été possible d'interroger le propriétaire du commerce. Ce sont parfois des employés qui nous ont répondu ou bien les gérants. Cela explique en partie pourquoi tous les commerçants n'ont pas répondu à toutes les questions.

1.3.2.3 Suites de l'enquête

Après recueil des questionnaires et analyse des résultats nous avons pu présenter nos observations à quelques acteurs de la vie économique des secteurs étudiés : la ville de Bron, la ville de Lyon et la Chambre de commerce. Nos interlocuteurs ont pu, à cette occasion nous faire part de leur vision des choses, relativisant parfois certaines déclarations ou explicitant certaines situations.

1.3.2.4 Réserves sur les résultats

L'enquête auprès des commerçants et les entretiens qui ont suivi nous ont permis de nous faire une idée de la situation. Il ne faut pas perdre de vue cependant que les résultats de l'enquête sont le fruit des déclarations des commerçants donc soumis à leur appréciation du moment. Nos discussions avec les services économiques nous ont montré que certains commerçants n'émettaient pas les mêmes avis suivant leurs interlocuteurs. Les dires des répondants sont donc ceux formulés à un moment et dans des circonstances données.

Par ailleurs, nous rappelons que l'échantillon interrogé n'est pas représentatif. En effet, le nombre n'est pas suffisant et la représentation des différents secteurs d'activité dans la rue n'a pas été respectée, même si un effort a été fait pour pouvoir interroger au moins une personne par activité. Aussi faut-il prendre avec précaution les résultats, car ils ne correspondent peut-être pas à la situation de la majorité des commerçants.

Dans le compte-rendu de l'enquête, quand on parlera des commerçants, il sera sous-entendu : les commerçants ayant rempli ou répondu à tout ou partie du questionnaire. Les anciens commerçants sont les commerçants qui étaient déjà installés avant le début de la mise en service du tramway.

Secteur d'activité	Représentation en janvier 2001	Représentation en juillet 2005
alimentaire	7 %	7 %
beauté santé hygiène	3 %	3 %
culture loisirs sports	5 %	8 %
équipement de la maison	47 %	41 %
équipement de la personne	5 %	3 %
hôtels cafés restaurants	11 %	11 %
services à caractère commercial	7 %	5 %
autres services	7 %	19 %
multiple	3 %	1 %
divers	4 %	1 %
auto/moto	1 %	0 %

Dans ce secteur aussi, seulement la moitié des commerces n'a pas changé depuis janvier 2001. 11 % ont effectué des travaux d'embellissement ou d'agrandissement, sans changement de propriétaire. Onze commerces ont changé d'activité, principalement pour une activité de service (huit d'entre eux). On note aussi un départ des équipementiers de la maison, surtout les commerces de meubles et de literie. En effet, quinze commerces de ce secteur sont partis. Certains ont cependant été remplacés par une activité similaire.

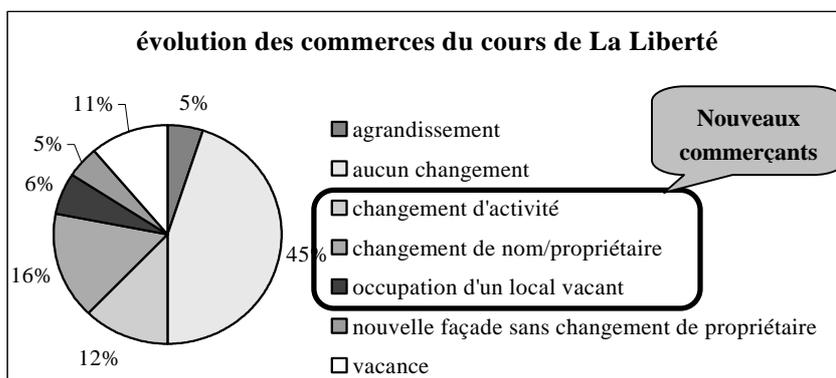


Figure 5 - zone considérée pour l'étude du RCS (cours de la Liberté)

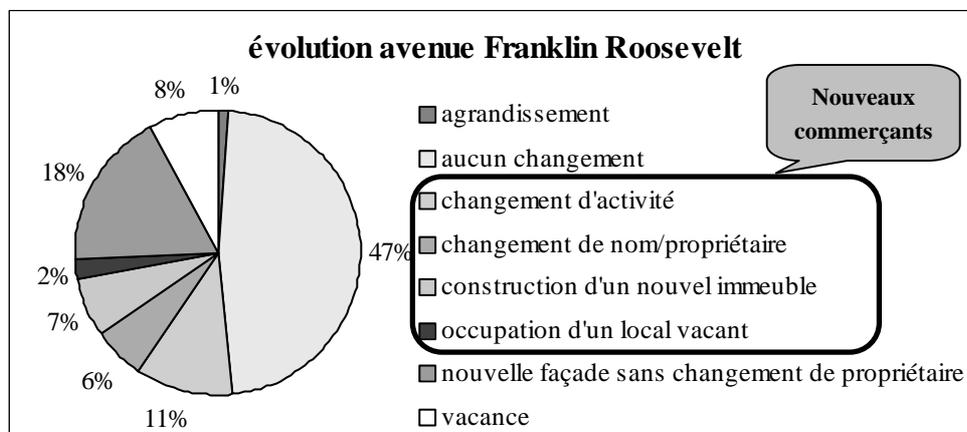
Globalement dans le quartier on observe une augmentation de l'activité (3 % d'augmentation entre 1999 et 2004), principalement des activités de service, financières ou immobilières. En comparaison avec le quartier, la particularité du cours de la Liberté est encore plus frappante : la part des commerces d'équipement de la maison est trois fois plus importante dans le cours que dans le reste du quartier. Les commerces alimentaires sont moins représentés sur le cours, de même que les magasins d'auto-moto, pourtant très présents dans le secteur.

L'hôtellerie aussi est beaucoup moins développée dans la rue que dans le reste du quartier (10 % cours de la Liberté contre près de 25 % dans le secteur alentour).

Secteur d'activité	Représentation en janvier 2001	Représentation en juillet 2005
alimentaire	10 %	10 %
beauté santé hygiène	6 %	7 %
culture loisirs sports	3 %	4 %
équipement de la maison	5 %	5 %
équipement de la personne	5 %	2 %
hôtels cafés restaurants	14 %	12 %
services à caractère commercial	15 %	18 %
autres services	31 %	40 %
divers	8 %	1 %
auto/moto	2 %	0 %

C'est un secteur en pleine mutation. Plusieurs petits immeubles ou maisons ont été démolis pour laisser la place à des constructions plus hautes ; sur la place Louis Jouvot toutes les façades ont été refaites.

47 % des commerces n'ont fait l'objet d'aucun changement. Près d'un tiers des locaux sont concernés par des travaux, qu'il s'agisse d'une réfection de devanture chez des commerçants présents en 2001 ou de la construction d'un immeuble neuf. Sur les dix changements d'activité, sept sont dus à l'arrivée d'une société de services, secteur d'activité déjà très implanté dans cette avenue. Pareillement, les commerces installés dans les immeubles construits depuis 2001 sont quasiment tous des activités de service.



Dans le quartier le nombre d'activités a augmenté de 14 % en cinq ans. Il s'agit d'une augmentation des services et des activités de bureau. En effet, les autres secteurs n'ont pas évolué : le nombre de commerces est resté stable.

La comparaison de la rue et du secteur permet de mettre en évidence l'importance des services sur l'avenue : si en matière de service commercial, l'avenue est dans la moyenne du quartier, la proportion des autres services y est trois fois plus importante.



Figure 7 - zone considérée pour l'étude du RCS (avenue F. Roosevelt)

**3.1.3.1 Avenue du Maréchal de Saxe :
entre la rue de l'Humilité et la rue Villeroy**

En février 1999, on comptait une moyenne de 17 971 véhicules par jour sur cette portion. En octobre 2003, ce flot passait à 16 400 véhicules par jour soit une légère diminution de 9 %. Cette diminution est faible.

Sur le tronçon amont, c'est-à-dire entre le cours Gambetta et la rue du commandant Fuzier, 18 870 véhicules circulaient journalièrement en décembre 1999.

**3.1.3.2 Avenue Jean Jaurès :
entre la rue Montesquieu et le cours Gambetta**

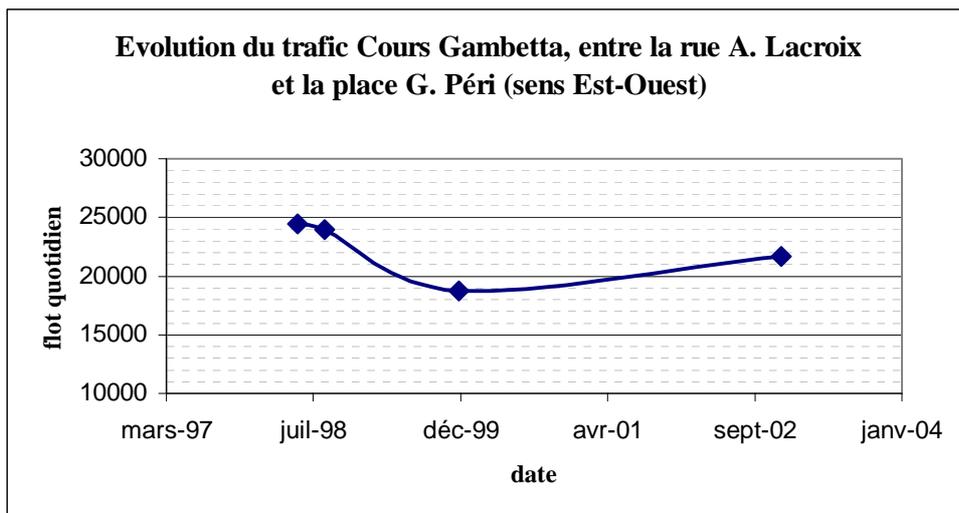
Les données en ce qui concerne cette avenue ne correspondent pas au même secteur. On peut quand même les comparer et noter qu'en décembre 1999 le flot moyen quotidien était de 15 290 véhicules/jour et qu'il était de 15 860 en octobre 2003. Il n'y a donc pas eu d'évolution particulière sur ce secteur.

**3.1.3.3 Cours Gambetta, d'Ouest en Est :
entre la place Jutard et la place Gabriel Péri**

En juin 1998, le flot quotidien moyen sur cette portion était de 20 810 véhicules. En octobre 2003, il était de 17 530 véhicules, soit une diminution de près de 16 %. Cette diminution est moins importante que celle observée rue de Marseille par exemple, néanmoins elle peut être significative et être expliquée par la présence du tramway. En effet, à partir de la place Gabriel Péri, le cours Gambetta passant à sens unique, il est impossible d'y circuler d'Ouest en Est ; il y a quatre « échappatoires » : la rue Paul Bert, la Grande rue de la Guillotière, le cours de la Liberté et la rue de Marseille. Dans ces deux dernières, la circulation a été rendue difficile du fait de la présence du tramway. Il est donc possible que la diminution de la circulation sur le tronçon ouest du cours Gambetta soit une conséquence des réductions de chaussée de la rue de Marseille et du cours de la Liberté.

**3.1.3.4 Cours Gambetta, d'Est en Ouest :
entre la place Gabriel Péri et la place Jutard**

En juin 1998 entre les places Gabriel Péri et Jutard circulaient en moyenne 17 120 véhicules par jour. En janvier 2004, ils sont 12 980, soit une baisse de près d'un quart. Cette baisse ne peut pas être expliquée par la présence du tramway puisque les véhicules empruntant cette zone ne viennent pas directement d'une rue touchée par la présence du tramway. Par ailleurs, sur la portion amont du cours Gambetta (entre la rue Auguste Lacroix et la place Gabriel Péri) la baisse de fréquentation entre juin 1998 et décembre 2002 est de 12 %. Si on regarde plus en détail l'évolution du trafic on remarque que même si globalement entre 1998 et 2004 on note une diminution du trafic sur le cours Gambetta, cette baisse n'a pas été constante. Après avoir beaucoup diminué en 1999, peut-être à cause des travaux, le trafic a de nouveau augmenté. On note toutefois qu'il n'a pas atteint son niveau de 1998. Trois ans après la mise en service du tramway il est probable que les travaux ne soient plus responsables de cette diminution.



3.1.3.5 Quai Claude Bernard : entre le pont de la Guillotière et le pont de l'Université

En février 2001 le trafic s'élevait en moyenne à 21 800 véhicules par jour et à 26 370 en janvier 2004 ; soit une augmentation de 17 %. Ces résultats n'ont cependant pas de lien direct avec le tramway, puisque les périodes étudiées sont toutes deux postérieures à la mise en service du tram.

3.1.3.6 Quai Victor Augagneur : entre la rue Chaponnay et la place Jutard

En septembre 1998 le trafic moyen est de 21 790 véhicules/jour.

En octobre 2003 le flot passe à 18 912 véhicules/jour soit une baisse de 13 %.

3.1.4 Conclusion

Il est indéniable que le tramway a engendré une diminution de la circulation : moins 30, voire même, moins 40 % de véhicules. Cependant, il faut relativiser le rôle du tramway qui n'est pas forcément le seul responsable. En effet, dans certaines rues du quartier non touchées par le tramway on note aussi une baisse de la circulation d'environ 10-15 % entre les périodes avant et après travaux ; ce qui laisse à penser que d'autres phénomènes interviennent dans cette évolution du trafic. Une exception cependant, le quai Claude Bernard sur lequel le trafic a augmenté.

3.2 Sur le secteur de Bron

Il ne nous a malheureusement pas été possible d'obtenir des données comparatives sur le trafic dans ce secteur. En effet, les seules informations fournies par la communauté urbaine étaient postérieures au tramway et nous n'avons pu obtenir l'étude d'impact du tramway. Aux dires des commerçants, il semblerait que le flot de voitures soit moins important depuis 2001.

4. Rue de Marseille : impact dans une rue de quartier

4.1 Identification des 27 commerces ayant répondu

Sur les quatre-vingt-dix-sept commerçants de la rue, trente-neuf ont été démarchés pour répondre au questionnaire. Seulement vingt-sept ont rempli le questionnaire. Les autres ont refusé, par manque de temps ou d'intérêt.

Ont répondu :

➤ **Commerces :**

- Alimentaire : 4/14 commerces
 - L'heure du pain
 - Croq' Pain
 - Song Hueng (traiteur)
 - Cash Service (épicerie)
- Non alimentaire :
 - équipement de la personne : 4/9 commerces
 - Secrets de Femme (lingerie)
 - Euros Prix (vêtements)
 - Vente de téléphones portables
 - Élégance (bijouterie)
 - équipement de la maison : 3/6 commerces
 - Computer services (informatique)
 - Comptoir Euro Afrique (équipement du foyer)
 - Bric à Drog (quincaillerie)
 - équipement de culture – sports – loisirs : 1/5 commerces
 - Librairie Rive Gauche
 - équipement santé – beauté – hygiène : 3/4 commerces
 - Pharmacie Tang
 - Pharmacie de la Guillotière
 - Optique Benat
- **Cafés – hôtels – restaurants** : 5/22 établissements
 - Le petit Louvre
 - Mac Donald's
 - Le petit Paris
 - Mosaïque de Lyon
 - Hôtel du Helder
- **Services à caractère commercial** : 3/13 établissements
 - Cosmetex (coiffure africaine)
 - Allo laverie
 - Mokeddem Mohamed (coiffure pour hommes)
- **Autres services** : 4/19 établissements
 - Eco Permis (auto-école)
 - Sok San Voyages
 - Easy Call (cabines téléphoniques)
 - Circe Consultants (conseil)

La moitié des commerçants est arrivée après la mise en service du tramway. Les autres sont installés depuis plus ou moins longtemps : certains commerces sont tenus par la même famille depuis plusieurs dizaines d'années.

Aucun des « nouveaux commerçants » ne fait partie d'une association de commerçants. Pour les « anciens » les résultats varient et se contredisent : environ la moitié affirme appartenir à l'association des commerçants de la rue de Marseille mais d'autres déclarent que cette association n'existe plus.

4.2 Profil de la clientèle : essentiellement de proximité

4.2.1 Diminution de la clientèle de passage

D'où vient votre clientèle ?

<i>origine</i>	<i>en % de votre clientèle</i>	<i>Plus de 75 %</i>	<i>Entre 75 et 50 %</i>	<i>Entre 50 et 25 %</i>	<i>Entre 25 et 10 %</i>	<i>Moins de 10 %</i>
<i>Du quartier</i>						
<i>De la ville de Lyon hors quartier</i>						
<i>De l'agglomération lyonnaise hors Lyon</i>						
<i>Autre :</i>						

S'agit-il d'une clientèle d'habitues ou de clients occasionnels ?

Pour les commerçants présents avant l'arrivée du tramway, la question est posée pour les deux périodes : avant la mise en service du tramway et après.

Vingt-cinq des vingt-sept commerçants dont quatorze étaient présents avant l'arrivée du tramway ont répondu à cette question.

Parmi les « anciens commerçants », la moitié avait une clientèle majoritairement issue du quartier. Hormis deux commerces dont les clients étaient surtout des touristes, les autres avaient une clientèle issue de l'ensemble de la ville de Lyon.

Pour la majorité il s'agissait d'habitues.

Actuellement, pour la moitié des commerçants, il s'agit d'une clientèle du quartier. Pour un tiers, les clients viennent de toute la ville. Deux établissements travaillent avec les touristes.

Deux tiers des commerces fonctionnent avec une clientèle entièrement ou majoritairement d'habitues.

Depuis l'arrivée du tramway, la clientèle de passage de certains commerces aurait diminué voire même disparu d'après les dires des commerçants.

4.2.2 Usage moindre de la voiture et plus élevé des transports en commun

D'une manière générale quel moyen de transport utilisent actuellement vos clients pour se rendre dans votre commerce ?

	<i>Faiblement utilisé</i>	<i>Moyennement utilisé</i>	<i>Fortement utilisé</i>
<i>Véhicule particulier</i>			
<i>A pied</i>			
<i>Transports en commun</i>			
<i>Autre :</i>			

Pour les anciens commerçants :

Y a-t-il eu des changements après la mise en service du tramway ? Si oui lesquels ?

Les vingt-sept commerçants ont répondu à cette question.

Un peu plus de 20 % des commerces présents aujourd'hui ont une clientèle qui se déplace principalement en voiture. Un tiers ont une clientèle majoritairement piétonne et pour plus d'un quart les clients arrivent essentiellement en transports en commun. Les autres ont des clientèles plus variées mais une grande majorité fonctionne avec une clientèle qui se déplace à pied.

Par rapport à la situation avant tramway, un quart des anciens commerçants note une diminution de l'utilisation de la voiture. Certains évoquent même une diminution des piétons (surtout dans le sud de la rue) : les étudiants préfèrent prendre le tramway plutôt que de parcourir toute la rue à pied.

Plus d'un tiers a constaté une augmentation de l'utilisation des transports en commun. Cependant, certains commerçants pensent que le tramway n'a pas eu d'incidence sur l'usage des transports en commun puisque la rue, à sens unique, était auparavant desservie par les bus avec un couloir bus à contre sens pour assurer les deux sens de circulation pour ce mode.

4.2.3 Clientèle d'étudiants et de personnes âgées

Quelle est la tranche d'âge de votre clientèle ?

<i>en % de votre clientèle</i> <i>âge</i>	<i>Plus de 75 %</i>	<i>Entre 75 et 50 %</i>	<i>Entre 50 et 25 %</i>	<i>Entre 25 et 10 %</i>	<i>Moins de 10 %</i>
<i>Moins de 18 ans</i>					
<i>Entre 18 et 25 ans</i>					
<i>Entre 25 et 40 ans</i>					
<i>Entre 40 et 60 ans</i>					
<i>Plus de 60 ans</i>					

Vingt-six des vingt-sept commerçants dont quatorze étaient présents avant le tramway ont répondu à cette question.

D'un commerce à l'autre, la tranche d'âge estimée des clients varie beaucoup. Cependant, plus de la moitié des commerçants affirment travailler avec toutes les tranches d'âge. Deux catégories sont souvent citées : les quarante ans et plus (chez plus de 75 % des commerçants) et les moins de 25 ans, c'est-à-dire les étudiants (chez près des trois quarts des commerçants). Certains commerces, comme la quincaillerie, ne fonctionnent quasiment qu'avec ces deux populations.

Depuis l'arrivée du tramway, quatre des quatorze anciens commerces ont noté un changement dans l'âge de leur clientèle. Pour deux d'entre eux, il s'agit de la diminution des 18-25 ans (les étudiants) qui préfèrent utiliser le tramway pour rentrer de l'université plutôt que de marcher et donc de passer dans la rue. Les deux autres commerçants ont remarqué une baisse des 25-40 ans (les actifs) qui, ne pouvant plus s'arrêter en double file, hésitent à faire de « petites courses rapides » dans les commerces de la rue.

Clientèle aux revenus plutôt faibles

Pouvez-vous estimer quel est le niveau de revenu de la clientèle qui vous assure les 3/4 de votre chiffre d'affaires ?

faible

moyen

élevé

Vingt-six des vingt-sept commerçants dont quatorze étaient présents avant le tramway ont répondu à cette question.

Pour une grande majorité des commerçants (plus de 80 %) la clientèle est plutôt de revenu moyen à faible. Aucun changement n'a été noté depuis l'arrivée du tramway, mis à part pour un traiteur qui déclare avoir perdu des clients aux revenus élevés ; personnes travaillant dans le secteur et qui s'arrêtaient en passant devant son commerce.

4.2.4 Fréquentation en légère baisse

Cette question n'a été posée qu'aux anciens commerçants.

Par rapport à la situation « avant travaux », la fréquentation actuelle de votre magasin a-t-elle :

<i>augmenté</i>	<i>+ de 50 %</i>	
	<i>30 à 50 %</i>	
	<i>0 à 30 %</i>	
<i>stagné</i>		
<i>diminué</i>	<i>0 à 30 %</i>	
	<i>30 à 50 %</i>	
	<i>+ de 50 %</i>	

Tous les anciens commerçants ont répondu à cette question.

Plus de 40 % des commerçants ayant répondu à la question n'ont pas noté de changement significatif de fréquentation. L'hôtel et le Mac Donald's ont vu leur fréquentation augmenter ; mais d'après le propriétaire de l'hôtel, le tramway ne serait pas le seul responsable puisque, depuis 1998, il note une augmentation régulière de la fréquentation.

Trois des autres commerçants estiment avoir perdu moins de 30 % de leur clientèle (la pharmacie et la quincaillerie). Cela serait dû à la perte de leur clientèle de passage. Pour le magasin de lingerie et Comptoir Euro Afrique, c'est une baisse de fréquentation de 30 à 50 % qui est estimée. Selon ces commerçants, cela proviendrait de la perte des clients de passage, ainsi que de la diminution des clients circulant en voiture qui se trouve alors dans l'impossibilité de se garer. Enfin, le traiteur a, quant à lui, enregistré une baisse de plus de 50 % de sa clientèle. Les raisons invoquées sont les mêmes que précédemment, la perte est plus importante dans la mesure où la majorité des clients avant le tramway venait en voiture.

4.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires

4.3.1 Locaux de petite taille

Quelle est la superficie de votre commerce ?

Dix-neuf commerçants ont répondu à la question. Cela nous permet aussi d'avoir une idée de la superficie des commerces. En moyenne, les locaux feraient un peu plus de 70 m², les superficies variant entre 20 et 150 m².

4.3.2 Progression normale des loyers

Quel est le montant du loyer ?

Les commerçants ont été peu disposés à répondre à cette question. En effet, seuls dix ont répondu. Le loyer moyen ainsi calculé n'est donc pas forcément très significatif. Aux dires des commerçants nous avons pu évaluer un loyer moyen de 9,8 €/m². Les prix varient entre 6 et 15 €/m²/mois.

Pour les anciens commerçants :

Comment ce montant a-t-il évolué depuis la mise en service du tramway ?

<i>augmenté</i>	+ de 30 %	
	5 à 30%	
<i>stagné</i>	(entre -5 % et +5 %)	
<i>diminué</i>	5 à 30%	
	+ de 30 %	

Six anciens commerçants ont répondu. Ainsi, il ressort que les loyers n'ont pas tellement évolué depuis la mise en service du tramway. En effet, les commerçants qui ont vu leur loyer augmenter ont spécifié que cette augmentation était constante depuis qu'ils étaient installés.

4.3.3 Evolutions variées des chiffres d'affaires

4.3.3.1 Pertes pour les anciens commerçants

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué depuis la mise en service du tramway :

<i>augmenté</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>stagné</i>		
<i>diminué</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Onze des quatorze anciens commerçants ont répondu à cette question.

Un peu plus d'un quart des commerçants affirment avoir vu leur chiffre d'affaires augmenter depuis l'arrivée du tramway. Certains avaient cependant déclaré que la fréquentation de leur commerce avait stagnée. Le tramway n'est donc pas nécessairement la cause de cette augmentation.

Pour deux commerces, le chiffre d'affaires a stagné. Les deux avaient déclaré que la fréquentation de leur commerce n'avait pas évolué.

Six commerçants affirment avoir perdu de leur chiffre d'affaires. Ce sont les mêmes qui avaient subi une baisse de fréquentation. Il s'agit d'une baisse de moins de 30 % pour certains et entre 30 et 50 % pour les autres.

Les établissements de service ne semblent pas trop touchés. En effet, seul un coiffeur a enregistré une légère baisse de son chiffre d'affaires.

4.3.3.2 Bons résultats pour les nouveaux commerçants

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué depuis votre arrivée ?

<i>augmenté</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>stagné</i>		
<i>diminué</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Huit des treize nouveaux commerçants ont répondu à cette question. En effet, certains se sont installés trop récemment pour en tirer un premier bilan. Pour ceux qui ont répondu, la moitié a vu augmenter son chiffre d'affaires de moins de 30 %, les autres l'ont vu stagner.

Par rapport à ce que vous envisagiez en vous installant, comment se situe-t-il ?

<i>supérieur</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>équivalent</i>		
<i>inférieur</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Là encore, seulement huit des treize nouveaux commerçants ont répondu à cette question, certains n'ayant pas vraiment fait d'estimation en s'installant.

Les trois quarts de ces commerçants s'estiment satisfaits puisque leur chiffre d'affaires est équivalent à leurs prévisions. Les deux autres commerçants ont obtenu des résultats inférieurs à ceux escomptés. L'agence de voyage a eu des difficultés cette saison en raison de l'augmentation du prix du pétrole et des crash aériens : les revenus sont presque moitié moindres que ce qui était envisagé. Le propriétaire de la bijouterie quant à lui n'avait apparemment pas prévu les difficultés de stationnement dans la rue qui le pénaliseraient énormément.

4.3.4 Procédure d'indemnisations décourageante

4.3.4.1 Avis des commerçants

Avez vous demandé des indemnisations suite aux travaux du tramway ?

Si oui, avez vous obtenu ce que vous espériez ?

<i>Oui, j'ai obtenu ce que j'espérais</i>	
<i>Non, j'ai obtenu :</i>	<i>Aucune indemnisation</i>
	<i>Moins de 10% de ce que je demandais</i>
	<i>Entre 10 et 25% de ce que je demandais</i>
	<i>Entre 25 et 50% de ce que je demandais</i>
	<i>Plus de 50% de ce que je demandais</i>

Seulement treize des quatorze anciens commerçants ont répondu à cette question.

Il n'y a qu'un seul commerçant qui aurait demandé des indemnités et aurait obtenu 25 % de ce qu'il escomptait. Les autres n'ont rien demandé, soit parce qu'ils trouvaient les démarches trop difficiles, soit parce qu'ils pensaient ne pas y avoir droit. Quelques-uns, encore, n'estimaient pas le préjudice, subi pendant les travaux, suffisamment important pour entamer les démarches.

4.3.4.2 Données du Sytral

Jusqu'à présent neuf demandes d'indemnisation ont été présentées pour la rue de Marseille :

- six commerçants ont reçu des indemnités ;
- un commerçant a retiré sa demande ;
- une proposition faite par le Sytral a été refusée ;
- une demande a été refusée par le Sytral, le commerçant concerné a eu recours à la procédure contentieuse. Débouté par le tribunal, il a fait appel.

4.4 Livraisons difficiles

Six des vingt-sept commerçants n'étaient pas concernés par ce sujet.

Quels sont les fréquences et horaires de livraison pour votre commerce ? Par quel(s) type de véhicules ?

Près de 30 % des répondants sont livrés au moins une fois par jour. Autant sont livrés au moins une fois par semaine. Les autres sont livrés de manière irrégulière. La moitié des livraisons est effectuée en camionnette, pour l'autre moitié par camions. Rares sont les commerçants qui ont pu donner un horaire pour les livraisons, mais pour ceux qui ont répondu, les livraisons ont lieu plutôt le matin, parfois même très tôt.

En ce qui concerne les zones de livraisons pour votre magasin, sont-elles bien positionnées ? Et de longueur suffisante ? Vous permettent-elles d'effectuer facilement vos livraisons ?

Les zones de livraisons sont loin de satisfaire les commerçants. En effet, plus de la moitié des commerçants concernés déclarent qu'il n'y a pas de zone de livraison pour eux. Par ailleurs, plus du tiers des commerçants affirment que les zones sont inutilisables car toujours occupées par des particuliers. Certains ajoutent même qu'elles ne sont pas adéquates aux livraisons : trop petites ou trop loin du magasin. Seul le gérant de l'hôtel est satisfait puisqu'il possède plusieurs places de stationnement devant l'immeuble si bien qu'il les utilise pour ses livraisons.

L'implantation du tramway est-elle un gros handicap en ce qui concerne vos livraisons ? Si oui, dire sur quoi et pourquoi ?

Malgré tout, le tramway ne semble pas être ressenti comme un gros handicap puisque plus de 60 % des commerçants ont déclaré s'accommoder de la situation. Certains profitent d'être situés en angle pour pouvoir effectuer plus facilement les livraisons à partir de la rue perpendiculaire. Pour les autres, le véhicule stationne sur la chaussée le temps de décharger. Étant donné que la rue n'a qu'une voie de circulation le trafic est perturbé mais cela ne semble pas déranger outre mesure les commerçants qui se justifient en expliquant qu'il s'agit là de leur seul moyen d'être livré.

D'un autre côté, près de 40 % des commerçants considèrent le tramway comme vraiment gênant pour les livraisons. Eux aussi sont contraints de se garer sur la voie de circulation et certains ont déjà été verbalisés. La librairie a vu la zone de livraison proche de son commerce réduite en longueur et le propriétaire de Comptoir Euro Afrique qui déchargeait devant son commerce doit maintenant utiliser une zone éloignée.

Pour les anciens commerces :

Avez-vous changé vos habitudes en matière de livraisons depuis l'arrivée du tramway ?

Trois des quatorze anciens commerçants n'étaient pas concernés par cette question. Seulement deux commerçants ont quelque peu changé leurs habitudes. Les autres continuent à se garer sur la chaussée, à la différence que maintenant ils bloquent la circulation. Les changements observés sont minimes : la librairie effectue son déchargement plus rapidement et le commerçant qui utilise une zone plus éloignée a du adapter son organisation pendant les déchargements.

4.5 Problème récurrent : le stationnement

Que pensez-vous du passage du tramway devant votre commerce ?

<i>En matière de : vous vous estimez :</i>	<i>Afflux de clientèle</i>	<i>Livraisons</i>	<i>Stationnement</i>
<i>Très satisfait</i>			
<i>Satisfait</i>			
<i>Indifférent</i>			
<i>Insatisfait</i>			
<i>Très insatisfait</i>			

Les vingt-sept commerçants ont répondu à cette question.

Pour ce qui est de l'afflux de clientèle, près de 15 % des commerçants s'estiment très satisfaits. Il est à noter que tous ces commerçants sont arrivés après le tramway, ils ont donc pu adapter leur activité en connaissance de cause.

33 % des commerçants se déclarent satisfaits. La moitié d'entre eux était présente avant l'arrivée du tramway. Les trois quarts de ces commerçants sont situés près d'un arrêt de tramway. Un quart des commerçants se sent indifférent au tramway en matière d'afflux de clientèle. Pour eux, la situation n'a pas changé.

Enfin, les commerçants restant sont très insatisfaits du tramway. Ils étaient tous présents avant le début des travaux et estiment maintenant que leur clientèle n'a pas retrouvé son niveau de 1998 ; elle a beaucoup chuté pendant les travaux et les conditions de circulation dans la rue n'ont pas permis de récupérer les clients une fois le chantier terminé.

Les résultats quant au stationnement sont unanimes : mis à part cinq commerces qui ne se sentent concernés par la question, tous les autres sont insatisfaits ou très insatisfaits de ce qui a été fait dans la rue. Peu de places ont réellement été supprimées, suite aux travaux, mais le fait de réduire la chaussée à une voie de circulation limite toute possibilité de double file. Par ailleurs, il semblerait que le stationnement dans les autres rues du quartier ait été rendu payant ; ce qui là encore les pénaliseraient selon leurs dires. Tous les commerçants dont la clientèle principale ne venait pas du quartier se sentent sanctionnés.



Figure 12 - Exemple de stationnement en double file

Avez vous-eu l'occasion de vous exprimer sur le tramway ? Si oui, auprès de qui ?

Si oui, sur quel sujet portait votre intervention ? Avez-vous eu le sentiment d'être entendu ?

Plus des trois quarts des commerçants interrogés ne se sont jamais exprimés sur le tramway. Seuls certains anciens commerçants ont pu s'exprimer lors d'études avant travaux et rares sont ceux qui ont le sentiment d'avoir été entendu. Lors des entretiens, la plupart des commerçants ont donné l'impression que le projet leur avait été imposé, parce que déjà décidé, et que leur avis n'était demandé que pour la forme. Mis à part le propriétaire de l'hôtel qui a obtenu les places de stationnement qu'il désirait, les autres ont vraiment l'impression d'avoir été ignorés.

4.6 Nouveaux commerçants plutôt satisfaits

Pour quelle raison avez vous choisi de vous installer ici ?

Deux des treize nouveaux commerçants n'ont pas pu répondre à ces questions.

Pour les onze autres, plus du tiers est arrivé dans le quartier par hasard : l'occasion de reprendre un commerce s'est présentée ou bien un local s'est libéré. Près de la moitié s'est installée pour le quartier en lui-même : l'animation, la population d'origine étrangère ont attiré certains, notamment les entreprises de services (agence de voyage, laverie, cabines téléphoniques). Pour finir, deux commerçants ont ouvert spécialement en raison du tramway : une boulangerie et l'auto-école. Ces deux commerces sont situés au niveau de l'arrêt place Gabriel Péri.

En choisissant ce lieu, le tramway vous est-il apparu comme un atout ou un handicap ? Pourquoi ?

Depuis avez-vous changé d'avis ?

La moitié des treize nouveaux commerçants n'avaient pas de réelle opinion sur le tramway avant de s'installer. Les autres considéraient le tramway comme un atout, soit pour l'accès des clients soit pour la publicité gratuite qu'engendre le passage du tramway devant le commerce.

Maintenant, tous ces commerçants semblent plutôt satisfaits du tramway, aucun n'a changé d'avis et même ceux qui n'avaient pas d'opinion sur la question en s'installant ont l'air de le voir positivement.

4.7 Dix nouvelles façades dans la rue

D'après nos observations, dix commerçants dans la rue ont refait leur façade et un s'est agrandi. Malheureusement, l'enquête n'a pas permis de les interroger sur ce sujet, car, soit ils ne souhaitent pas répondre, soit ils n'ont pas traité la partie du questionnaire en rapport avec les travaux. Seul un commerçant a accepté de répondre, il s'agit de l'opticien. Il est à noter que ce commerçant a observé une augmentation de son chiffre d'affaires et s'estime satisfait du tramway en matière d'afflux de clientèle.

Depuis janvier 2001 il apparaît que vous avez effectué des travaux d'embellissement ou d'agrandissement de votre commerce. Quelle est la nature de ces travaux ?

De quand datent-ils ?

Quels étaient vos objectifs en effectuant ces travaux ? Ont-ils été atteints ?

Le passage du tramway devant votre commerce a-t-il eu une influence sur ce changement ?

C'est la façade du commerce qui a été repeinte. Il n'y a pas eu d'autres aménagements. Les travaux datent de 2002. Le but était simplement de restaurer une façade relativement abîmée, de rajeunir l'image du commerce. Aux dires de la personne, le but premier n'était pas forcément d'attirer plus de clients. Le tramway ne semble pas avoir influencé ces travaux. En effet, selon le commerçant, il devenait nécessaire d'effectuer ce changement.

Situation en janvier 2001



Situation en novembre 2005



Situation en janvier 2001**Situation en novembre 2005**

Figure 13 - Deux exemples de réfection de façade dans la rue de Marseille

4.8 Bilan mitigé

Après avoir interrogé plus du quart des commerçants de la rue, il semblerait que les anciens commerces aient eu du mal à s'adapter au tramway. En effet, ils ont perdu leur clientèle de passage, or pour certains, elle assurait la majorité de la fréquentation. Certains de ces commerçants déclarent même que la rue est désormais « morte ». Certains commerçants reprochent aussi au tramway d'avoir permis le développement d'un climat d'insécurité du fait de l'ouverture de nombreux bars et snacks. Ces établissements attireraient les « fauteurs de trouble » jusque là cantonnés à la place Gabriel Péri.

Il n'en demeure pas moins que la rue attire puisque plus de la moitié des nouveaux arrivants interrogés affirment l'avoir fait pour le tramway ou la population du quartier. Preuve en est une diminution de la vacance : de 13 % en 2001 elle est passée à 4 %. En fait, il semble que l'activité de la rue ait changé, elle est désormais orientée vers l'hôtellerie et le service. Par ailleurs, plusieurs commerçants admettent que le tramway est un moyen de transport très pratique pour les employés.

4.9 Résultats différents de ceux de l'enquête de 2001

Il est difficile de comparer les résultats de l'enquête de 2001 à ceux de l'enquête actuelle. En effet, dans les deux cas, l'échantillon de commerçants interrogés n'est pas représentatif et les résultats ne peuvent tenir lieu de statistiques.

Cependant, certains commerçants ont répondu aux deux enquêtes et leurs réponses sont différentes. C'est le cas par exemple d'un commerçant situé à proximité de l'arrêt Saint-André qui se disait satisfait à l'époque. Certes, la situation des travaux avait été difficile mais les clients revenaient et le chiffre d'affaires enregistré neuf mois après la mise en service du tramway était équivalent à celui de 1998. Aujourd'hui, cette même personne déclare avoir perdu plus de la moitié de son chiffre d'affaires. Il faut cependant bien relativiser ce genre de déclarations. En effet, même si la perte subie est effectivement de plus de 50 %, le tramway n'est peut-être pas le seul responsable de la situation.

En 2001, la plupart des commerçants interrogés s'accordaient à dire que la situation des travaux avait été difficile mais que l'activité reprenait. Ils se sentaient plutôt confiants pour l'avenir. Les anciens commerçants entendus lors de notre enquête ont tenus un discours différents : les résultats sont en baisse et la rue est beaucoup moins vivante.

Par ailleurs, les aménagements de voirie consécutifs au tramway semblaient appréciés en 2001. Ils ne sont plus estimés de la même façon aujourd'hui. En effet, un seul commerçant nous a parlé de cet aspect et il regrettait le mauvais entretien des pavés et l'aspect sale de la rue. C'est un constat que l'on peut faire en circulant dans le secteur ; des peintures de magasins sont défraîchies, des vitrines peu nettoyées...

Seule la question de l'insécurité, évoquée en 2001, revient aujourd'hui, qu'il s'agisse de l'augmentation des incivilités et de la délinquance ou du danger que représente le tramway pour les piétons. Mais là encore, les résultats des deux enquêtes sont différents puisque ces deux sujets sont revenus moins fréquemment : seuls deux commerçants nous en ont fait part cette année alors que cela semblait être une observation récurrente en 2001.

5. Cours de la Liberté : impact dans une rue du XIX^{ème}

5.1 Identification des 20 commerces ayant répondu

Vingt neuf commerçants sur les soixante et onze du cours de la Liberté ont été sollicités ; vingt ont accepté de répondre.

Ont donc répondu au questionnaire :

- **Commerces :**
 - Alimentaire : 2/5 commerces
 - Les Oublieurs (pâtisserie traiteur)
 - Casino
 - Non alimentaire :
 - Équipement de la maison : 7/30 commerces
 - Fleurs Sélections
 - Galerie Richelieu (meubles)
 - La Literie Idéale
 - Essor Meubles
 - Windsor (meubles)
 - AG Électronique
 - Équipement de culture – sports – loisirs : 1/4 commerces
 - La Maison de la Presse
 - Équipement santé – beauté – hygiène : 1/2 commerces
 - Clam Surdité (prothèses auditives)
- **Cafés – hôtels – restaurants** : 2/8 établissements
 - Le Biniou (crêperie)
 - L'Enregistrement (brasserie)
- **Services à caractère commercial** : 1/4 établissements
 - Frédéric Moreno (coiffure)
- **Autres services** : 3/14 établissements
 - Karim Voyages
 - Tourafrique
 - Djemila Voyages
- **Commerces multiples et divers** : 2/2 commerces
 - Orient Bazar
 - 1000 et une piles

60 % des commerçants interrogés étaient présents avant l'arrivée du tramway. Cinq d'entre eux appartiennent à l'association de commerçants Rive-Gauche. Pour les nouveaux commerçants, aucun n'appartient à cette association. Une des agences de voyage ferait partie d'une association de commerçants marocains (l'employée n'en était pas certaine). Des commerces appartiennent à des chaînes nationales.

5.2 Profil de la clientèle : au-delà de celle du quartier

5.2.1 Clients de toute l'agglomération

D'où vient votre clientèle ?

<i>origine</i> \ <i>en % de votre clientèle</i>	<i>Plus de 75 %</i>	<i>Entre 75 et 50 %</i>	<i>Entre 50 et 25 %</i>	<i>Entre 25 et 10 %</i>	<i>Moins de 10 %</i>
<i>Du quartier</i>					
<i>De la ville de Lyon hors quartier</i>					
<i>De l'agglomération lyonnaise hors Lyon</i>					
<i>Autre :</i>					

S'agit-il d'une clientèle d'habitues ou de clients occasionnels ?

Les vingt commerçants ont répondu à ces questions.

Actuellement, 40 % des commerçants interrogés fonctionnent majoritairement ou exclusivement avec une clientèle du quartier. Ces commerces exercent des activités différentes, allant du service à l'alimentaire. Pour 15 % des commerces, la clientèle est plutôt lyonnaise. Ces trois commerces sont spécialisés en équipement de la maison. Enfin, un quart des commerces ont une clientèle provenant de l'agglomération ou même de la région Rhône-Alpes. Deux commerces travaillent avec les employés des bureaux alentour.

Deux commerces ont remarqué un changement par rapport à la situation « avant-travaux ». En effet, un magasin de meubles a perdu sa clientèle provenant de Lyon et de l'agglomération et la crêperie ne voit plus de touristes comme avant.

Avant le tramway, plus de 40 % des commerces interrogés fonctionnaient avec uniquement une clientèle d'habitues. 15 % travaillaient avec une majorité d'habitues mais aussi des clients occasionnels et un tiers indifféremment avec des clients de passage ou des habitués. Seul un commerce (de meubles) avait uniquement des clients de passage.

Maintenant, un quart des commerces a exclusivement une clientèle d'habitues ; parmi eux, deux anciens commerçants ont perdu leur clientèle de passage. 35 % des commerçants affirment avoir une clientèle majoritairement d'habitues et quelques clients de passage. Deux d'entre eux sont des anciens commerçants qui ne fonctionnaient auparavant qu'avec une clientèle d'habitues. Enfin, 20 % des commerces travaillent autant avec des habitués que des clients occasionnels et deux commerçants n'ont que des clients de passage.

5.2.2 Beaucoup de piétons

D'une manière générale quel moyen de transport utilisent actuellement vos clients pour se rendre dans votre commerce ?

	<i>Faiblement utilisé</i>	<i>Moyennement utilisé</i>	<i>Fortement utilisé</i>
<i>Véhicule particulier</i>			
<i>A pied</i>			
<i>Transports en commun</i>			
<i>Autre :</i>			

Dix-neuf des vingt commerçants ont répondu à cette question.

Un quart des commerçants affirment avoir majoritairement des clients venant en voiture et 40 % travaillent principalement avec des clients venant à pied. Seul, un commerce fonctionne avec une majorité d'usagers des transports en commun. Pour les 30 % restants, la clientèle utilise différents moyens de transport : les trois proposés dans la question voire même le vélo ou le taxi.

Pour les anciens commerçants :

Y a-t-il eu des changements après la mise en service du tramway ? Si oui lesquels ?

Dix des douze anciens commerçants ont répondu.

Par rapport à la situation « avant tramway », près des deux tiers des anciens commerçants ayant des clients motorisés ont remarqué une diminution de l'utilisation de la voiture. Par ailleurs, la majorité a remarqué une augmentation des usagers des transports en commun ou des piétons. Une exception cependant, le magasin de prothèses auditives selon lequel sa clientèle, plutôt âgée, préférerait désormais le taxi par peur du tramway.

5.2.3 Clientèle plutôt âgée

Quelle est la tranche d'âge de votre clientèle ?

<i>en % de votre clientèle</i>	<i>Plus de 75 %</i>	<i>Entre 75 et 50 %</i>	<i>Entre 50 et 25 %</i>	<i>Entre 25 et 10 %</i>	<i>Moins de 10 %</i>
<i>Moins de 18 ans</i>					
<i>Entre 18 et 25 ans</i>					
<i>Entre 25 et 40 ans</i>					
<i>Entre 40 et 60 ans</i>					
<i>Plus de 60 ans</i>					

Les vingt commerçants ont répondu.

Avant le tramway, la moitié des commerces fonctionnait avec une clientèle plutôt âgée (plus de quarante ans). L'autre moitié travaillait avec un public légèrement plus jeune : 25-40 ans ou les 25-60 ans. Il semblerait que les nouveaux commerçants travaillent eux avec une clientèle légèrement plus jeune. En effet, ils visent pour la majorité un public plus large : de l'étudiant au retraité. Par ailleurs, deux des anciens commerçants ont une clientèle un peu plus jeune désormais car ils touchent aussi les étudiants, les autres n'ont pas observé de changement. Ainsi on peut se demander si l'arrivée du tramway n'aurait pas permis de rajeunir le quartier.

5.2.4 Clientèle aux revenus plutôt élevés

Pouvez-vous estimer quel est le niveau de revenu de la clientèle qui vous assure les ¾ de votre chiffre d'affaires ?

faible

moyen

élevé

Dix-neuf des vingt commerçants ont répondu

Actuellement, la moitié des commerçants déclare avoir une clientèle principale de niveau moyen. 30 % traitent avec des clients plutôt aisés (principalement des magasins de meubles). Seuls trois affirment avoir une clientèle aux revenus faibles.

Ce profil n'est pas très différent de la situation « avant tramway » puisque deux commerces avaient une clientèle à faible revenu, les autres ayant des clients de niveau moyen ou élevé. Aucun commerce n'a remarqué de changement dans ce domaine depuis janvier 2001.

5.2.5 Fréquentation en hausse

Cette question n'a été posée qu'aux anciens commerçants.

Par rapport à la situation « avant travaux », la fréquentation actuelle de votre magasin a-t-elle :

augmenté	+ de 50 %	
	30 à 50 %	
	0 à 30 %	
stagné		
diminué	0 à 30 %	
	30 à 50 %	
	+ de 50 %	

Les douze anciens commerçants ont répondu.

Pour plus de 40 % des commerçants la fréquentation de leur établissement a augmenté entre 0 et 30 %. Pour un tiers elle a stagné. Trois commerçants ont vu leur clientèle diminuer. Ainsi, Clam Surdité et Windsor estiment avoir perdu entre 0 et 30 % de leurs clients. Enfin, la gérante de Galerie Richelieu estime que la perte de clientèle est de l'ordre de 30 à 50 %. Cependant, elle admet que le tramway n'est pas le seul responsable de cette situation. Depuis plusieurs années, les travaux s'enchaînent à proximité de son commerce (après le tramway, une piste cyclable a été mise en place puis un immeuble adjacent a été démoli).

5.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires

5.3.1 Cellules commerciales de taille très différente

Quelle est la superficie de votre commerce ?

La superficie moyenne des commerces est de 160 m² ; ce qui est nettement plus important que rue de Marseille. La superficie des commerces visités varie entre 20 et 350 m².

5.3.2 Loyer avec une augmentation normale

Quel est le montant du loyer ?

Une fois encore, les résultats sont à prendre avec précautions étant donné le peu de commerçants ayant répondu et l'incertitude de certaines réponses. On peut malgré tout calculer le loyer moyen des commerçants interrogés : 11,8 €/m²/mois. Les prix varient entre 5 et 30 €/m².

Pour les anciens commerçants :

Comment ce montant a-t-il évolué depuis la mise en service du tramway ?

augmenté	+ de 30 %	
	5 à 30%	
stagné	(entre -5 % et +5 %)	
diminué	5 à 30%	
	+ de 30 %	

Six commerçants ont répondu. Deux d'entre eux ont observé une légère augmentation du loyer mais là encore, ils affirment que cette augmentation n'est pas due au tramway. Les autres ont un loyer qui est resté fixe.

5.3.3 Chiffres d'affaires faibles

5.3.3.1 Peu d'augmentation pour les anciens commerçants

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué depuis la mise en service du tramway :

<i>augmenté</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>stagné</i>		
<i>diminué</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Dix anciens commerçants ont répondu à cette question.

Pour la moitié d'entre eux, le chiffre d'affaires a stagné depuis l'arrivée du tramway. Parmi eux on trouve le commerce Windsor qui avait pourtant perdu près de 30 % de sa clientèle. Le propriétaire du magasin de meubles explique qu'il a réussi à conserver son chiffre d'affaires en s'adaptant : le magasin propose désormais de la vente par Internet et se déplace sur différents salons dans la Région.

Deux des commerçants affirment avoir perdu du chiffre d'affaires. La Galerie Richelieu estime la perte de l'ordre de 30 à 50 % (du même ordre que la baisse de fréquentation). Plus surprenant, l'Orient bazar enregistre une légère baisse du chiffre d'affaires malgré une augmentation de la fréquentation. Cela vient du fait que les clients ne trouvant pas de place pour se garer s'arrêtent très rapidement et n'achète que le strict nécessaire, sans perdre de temps.

Trois commerçants ont vu leur chiffre d'affaire augmenter de moins de 30 %. Ces commerçants sont dans des domaines d'activité très différents.

5.3.3.2 Nouveaux commerçants déçus

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué depuis votre arrivée ?

<i>augmenté</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>stagné</i>		
<i>diminué</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Trois des huit nouveaux commerçants interrogés n'ont pas répondu ; certains en raison d'une installation trop récente qui ne permet pas de mesurer une quelconque évolution. Les commerçants ayant répondu ont dans l'ensemble observé une stagnation de leur chiffre d'affaires depuis leur installation ; seule une des agences de voyage a noté une augmentation comprise entre 0 et 30 %.

Par rapport à ce que vous envisagiez en vous installant, comment se situe-t-il ?

<i>supérieur</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>équivalent</i>		
<i>inférieur</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Deux des huit nouveaux commerçants n'ont pas répondu à cette question.

Pour la moitié des répondants, le chiffre d'affaires est équivalent à ce qui avait été prévu. Deux autres ont des résultats inférieurs à ceux escomptés : le traiteur et un magasin d'électronique. D'après eux, les difficultés de stationnement dans la rue seraient en partie responsables de ces résultats. Seul le gérant de chez Casino a des résultats supérieurs aux prévisions ; il a même dû embaucher du personnel supplémentaire. Il n'a pas été capable d'en expliquer l'origine ; il ne pense cependant pas que le tramway en soit la raison.

5.3.4 Peu de demandes d'indemnisations

5.3.4.1 Avis des commerçants

Avez vous demandé des indemnisations suite aux travaux du tramway ?

Si oui, avez vous obtenu ce que vous espériez ?

<i>Oui, j'ai obtenu ce que j'espérais</i>		
<i>Non, j'ai obtenu :</i>	<i>Aucune indemnisation</i>	
	<i>Moins de 10% de ce que je demandais</i>	
	<i>Entre 10 et 25% de ce que je demandais</i>	
	<i>Entre 25 et 50% de ce que je demandais</i>	
	<i>Plus de 50% de ce que je demandais</i>	

Neuf des douze anciens commerçants ont répondu à la question. Parmi eux, quatre ont demandé des indemnités. Trois n'ont rien reçu et une procédure est encore en cours pour statuer sur le quatrième cas. Les autres n'ont pas entamé de démarches car ils trouvaient la procédure trop compliquée ou bien pensaient ne pas avoir le droit à un dédommagement.

5.3.4.2 Données du Sytral

On compte sept demandes sur la rue. Parmi elles :

- trois ont donné lieu à indemnisations ;
- un commerçant a retiré sa demande ;
- une proposition a été faite par le Sytral sans suite de la part du commerçant ;
- deux demandes ont été refusées par le Sytral, un des commerçants concernés a eu recours à la procédure contentieuse. Débouté par le tribunal, il a fait appel.

5.4 Livraisons en double file

Seize des vingt commerçants ont répondu à ces questions. Nous avons pris en compte les réponses d'une agence de voyage spécialisée dans les trajets en cars car le problème nous a semblé similaire.

Quels sont les fréquences et horaires de livraison pour votre commerce ? Par quel(s) type de véhicules ?

Plus de 35 % des commerçants sont livrés quotidiennement, près de 45 % sont livrés au moins une fois par semaine, les autres sont livrés de manière irrégulière.

Pour ce qui est des véhicules utilisés, il s'agit de gros camions dans plus de la moitié des cas (ou alors un car pour l'agence de voyage) ; sinon, ce sont des camionnettes.

Seuls onze commerçants ont pu nous préciser une heure de livraison. Mis à part un commerce pour lequel les livraisons ont lieu vers midi, les autres sont livrés le matin, certains même très tôt.

En ce qui concerne les zones de livraisons pour votre magasin, sont-elles bien positionnées ? Et de longueur suffisante ? Vous permettent-elles d'effectuer facilement vos livraisons ?

Plus de 56 % des commerçants déclarent ne pas avoir de zones de livraisons. 31 % affirment que des zones existent mais qu'elles ne sont pas accessibles car constamment occupées par des véhicules en stationnement. De plus certains affirment que les zones sont trop petites pour permettre aux camions qui les livrent de s'y positionner. En fait, seuls deux commerçants sont satisfaits des zones de livraisons.

L'implantation du tramway est-elle un gros handicap en ce qui concerne vos livraisons ? Si oui, dire sur quoi et pourquoi ?

56 % des commerçants considèrent le tramway comme un réel handicap pour ce qui est des livraisons. Ils déplorent le manque de place et l'accès difficile à leur commerce. Devant se garer en double file, les véhicules de livraisons perturbent énormément le trafic. En effet, malgré les deux voies de circulation, si un bus se présente au moment de la livraison il n'aura pas la place de passer. Le cours sera alors bloquée.

Plus de 37 % des commerçants ne considèrent pas le tramway comme un gros handicap pour les livraisons. Pour certains, il a été possible de s'adapter puisqu'ils sont situés en angle. Ils utilisent donc les rues perpendiculaires pour décharger. D'autres ne voient pas d'inconvénient, car ils ne se sentent pas concernés par le problème. Les sociétés de transports qui effectuent les livraisons sont peut-être gênées mais pas eux.

Enfin, pour deux commerçants, la situation est un peu différente car il semblerait que des zones de livraison leur aient été promises. Pour le moment ils ne sont pas satisfaits.

Pour les anciens commerçants :

Avez-vous changé vos habitudes en matière de livraisons depuis l'arrivée du tramway ?

Sur les douze anciens commerçants interrogés, onze ont répondu à cette question.

Six d'entre eux n'ont pas changé leurs habitudes : ils se garent en double file et effectuent leurs livraisons en espérant ne pas être verbalisés. Deux autres commerçants ont modifié leurs horaires de livraisons. Un est livré plus tôt le matin, l'autre a choisi de décaler les livraisons vers le milieu de journée.

Un des commerces de meubles situé sur le côté ouest de la rue (donc du même côté que le tramway) utilise désormais le trottoir (qui a été élargi par suppression du stationnement entre les arbres) pour effectuer ses livraisons.



Figure 14 - Utilisation du trottoir pour les livraisons ou le stationnement

Pour finir, deux autres commerçants ont décidé de louer un entrepôt en banlieue lyonnaise. Le but de cette démarche est double. Tout d'abord, elle permet d'éviter la circulation de semi-remorque dans le cours, le blocage de la circulation et le risque de verbalisation. De plus, en prenant un entrepôt, ils gèrent eux même l'approvisionnement de leur commerce suivant leurs besoins avec des petits véhicules. Ils peuvent ainsi décider des horaires de livraison en fonction des conditions de circulation. Tous les deux admettent que c'est un gros coût supplémentaire, mais c'est aussi le meilleur moyen qu'ils ont trouvé pour régler leurs problèmes de livraisons.

5.5 Satisfaction discrète

Que pensez-vous du passage du tramway devant votre commerce ?

<i>En matière de : vous vous estimez :</i>	<i>Afflux de clientèle</i>	<i>Livraisons</i>	<i>Stationnement</i>
<i>Très satisfait</i>			
<i>Satisfait</i>			
<i>Indifférent</i>			
<i>Insatisfait</i>			
<i>Très insatisfait</i>			

Les vingt commerçants ont répondu à ces questions.

Un commerçant s'estime très satisfait du passage du tramway qui lui amène de la clientèle. 40 % s'estiment satisfaits. Pour eux le tramway est un bon moyen d'amener des clients de passage. C'est aussi un point de repère pour certains situés au niveau des arrêts. 30 % se sentent un peu indifférent à la question. Pour eux, le tramway n'a pas apporté de grand changement en matière de fréquentation.

Enfin, un quart des commerçants est insatisfait ou même très insatisfait du tramway. En majorité, il s'agit d'anciens commerçants, sauf pour le Casino, et ce malgré des résultats largement supérieurs à ceux escomptés.

Une fois encore, le stationnement ne satisfait personne ! Si un quart des commerçants se sent indifférent face à ce problème, tous les autres sont en majorité très insatisfaits de la situation actuelle. Il faut cependant noter que la réaction des commerçants n'est certainement pas due uniquement au tramway. En effet, récemment une piste cyclable a été créée rue de la Part Dieu qui a supprimé la moitié du stationnement et les travaux de réaménagement des berges du Rhône entraînent une suppression de plusieurs centaines de places. Il semblerait donc que c'est la situation générale du quartier qui soit à l'origine du mécontentement des commerçants, plus que le tramway en lui-même.

5.6 Tramway peu attractif

Seulement six des neuf nouveaux commerçants ont répondu

Pour quelle raison avez vous choisi de vous installer ici ?

Trois commerces orientés plutôt vers la population maghrébine (agences de voyage ou cabines téléphoniques) ont choisi de s'installer ici pour la proximité avec la place Gabriel Péri et le quartier situé autour. Ces trois commerces sont situés dans la partie sud du cours. Un magasin de literie a choisi cet emplacement pour le « prestige de la rue » en matière de magasins d'ameublement. Un commerçant a repris une pâtisserie existante « par hasard », parce que l'occasion s'est présentée et enfin pour le gérant de Casino, c'est la taille du local qui était intéressante.

En choisissant ce lieu, le tramway vous est-il apparu comme un atout ou un handicap ? Pourquoi ?

Depuis avez-vous changé d'avis ?

Quatre commerces ne s'étaient pas trop interrogés sur le tramway avant leur installation. Les deux autres le voyaient plutôt comme un atout pour ce qui était de l'afflux de clientèle. Depuis, ces deux derniers n'ont pas changé d'avis. Mis à part Casino qui perçoit le tramway comme une petite gêne, les autres n'ont toujours pas d'avis tranché sur la question, y voyant des avantages et des inconvénients.

5.7 Commerces transformés

Huit commerçants ont effectué des travaux ou se sont agrandi depuis janvier 2001. Six d'entre eux ont été sollicités, mais un seul nous a répondu : il s'agit du propriétaire du magasin Windsor.

Depuis janvier 2001 il apparaît que vous avez effectué des travaux d'embellissement ou d'agrandissement de votre commerce. Quelle est la nature de ces travaux ?

De quand datent-ils ?

Depuis 2003, il loue un local voisin de son commerce.

Quels étaient vos objectifs en effectuant ces travaux ? Ont-ils été atteints ?

Le but était d'augmenter la surface de vente pour proposer un plus grand choix à ses clients et ainsi augmenter ses ventes. Il semblerait que les objectifs n'aient pas été atteints en raison de la faible fréquentation.

Le passage du tramway devant votre commerce a-t-il eu une influence sur ce changement ?

Ces travaux n'avaient pas de rapport avec le tramway. Apparemment le local était vacant et intéressait le commerçant depuis longtemps.

Par ailleurs, le gérant d'un des deux commerces de cuisines, sans toutefois répondre au questionnaire, nous a affirmé que les travaux pour son magasin n'avaient, en aucun cas, été influencés par le passage du tramway.

Les remarques qui suivent sont faites à partir des observations sur le terrain.

Trois autres commerces (un fleuriste, un bar et un magasin de salles de bain) se sont agrandis. Dans deux de ces cas, il semblerait qu'ils aient récupéré un local vacant adjacent à leur commerce.

Pour ce qui est des modifications de façade, trois autres commerçants (en plus du magasin de cuisine) ont effectué des travaux (un coiffeur, un bar et un autre magasin de cuisines).

Les travaux effectués chez le coiffeur ne sont probablement pas dus au tramway. En effet, il s'agit d'une enseigne nationale et les autres commerces de la même enseigne ont aussi été concernés par les mêmes travaux, un peu partout dans Lyon.

Le bar a, quant à lui, ouvert un comptoir snack. On peut ainsi supposer que le passage devant le commerce est suffisant pour justifier une telle modification.

Situation en janvier 2001



Situation en novembre 2005



Figure 15 - Installation d'un comptoir snack

5.8 Vers une reconversion de la rue ?

Le cours de la Liberté est réputé pour le nombre important de commerces d'ameublement qu'on y trouve. Pourtant il semblerait que depuis l'arrivée du tramway, la rue ne puisse plus supporter cette activité.

En effet, aux dires de certains commerçants, le cours - et le quartier en général - ne sont plus adéquates pour fournir ce genre de prestations et plusieurs pensent à déménager. Le problème du stationnement est très important, surtout pour ce genre de commerce pour lequel la zone de chalandise dépasse celle desservie par le tramway, voire le réseau de transports urbains. De plus, choisir un meuble prend en général du temps, on ne peut donc pas se permettre de s'arrêter en double file. Par ailleurs, il est difficilement envisageable d'aller acheter un sommier en tramway. Ce sont les remarques que se font les commerçants du cours de la Liberté.

Plusieurs ont admis que le tramway était une bonne chose mais que leur activité ne pouvait s'y adapter, ce serait plutôt des prestataires de service ou des commerces alimentaires qui pourraient survivre.

5.9 Volonté de passer à autre chose

La déception ressentie lors de l'enquête de 2001 est encore sensible chez certains commerçants, cependant les critiques se font moins virulentes. Les avis sont même plus partagés qu'à l'époque, seul un tiers des anciens commerçants est encore insatisfaite. Certes quelques magasins de meubles ont beaucoup de difficultés et songent à partir, mais la majorité semble avoir tourné la page du tramway et cherche à s'adapter.

Il n'en reste pas moins que beaucoup de commerçants à l'époque avaient subi une grosse perte de chiffre d'affaires et qu'aujourd'hui encore, plusieurs s'en plaignent. Concernant les livraisons les mêmes problèmes étaient soulevés en 2001 : zones inutilisables d'où des déchargements sur la voie de circulation ou sur les trottoirs.

La question du stationnement est par contre plus problématique qu'à l'époque, mais, comme nous l'avons vu, d'autres aménagements dans le quartier en sont la cause.

6. Avenue Franklin Roosevelt : impact sur un centre-bourg

6.1 Identification des 22 commerces ayant répondu

Vingt sept commerçants sur les quatre-vingt deux de l'avenue Franklin Roosevelt à Bron ont été sollicités ; vingt-deux ont accepté de répondre.

Ont donc répondu au questionnaire :

- **Commerces :**
 - Alimentaire : 7/8 commerces
 - Boucherie Presle
 - Boucherie Ferrand
 - Boulangerie Vallet
 - Boulangerie Vermare
 - Le pain doré
 - Pizza Telecom
 - Spar
 - Non alimentaire :
 - Équipement de la personne : 1/2 commerce
 - L'heure et l'or (bijouterie, horlogerie)
 - Équipement de la maison : 2/4 commerces
 - L'Enchantement (fleurs)
 - Quincaillerie
 - Équipement de culture – sports – loisirs : 1/3 commerces
 - Planet' Marathon
 - Équipement santé – beauté – hygiène : 1/6 commerces
 - Krys (opticien)
- **Cafés – hôtels – restaurants** : 3/10 établissements
 - Nouvelle brasserie de l'hôtel de ville
 - Détente Florentine
 - Le Chamois (bar)
- **Services à caractère commercial** : 4/15 établissements
 - Jenna Sand (coiffure)
 - Jean-Louis David (coiffure)
 - Beauty Touch (coiffure)
 - Graphi-Ty (photocopies, impression)
- **Autres services** : 2/33 établissements
 - Cartes grises service
 - Warning (auto-école)
- **Commerces divers** : 1/1 commerce
 - Tabac presse

Seulement cinq de ces commerçants se sont installés après le début des travaux du tramway. Sept commerçants nous ont dit faire partie de l'association ACBC (Association des Commerçants Bron Centre). Parmi eux, deux sont arrivés dans l'avenue après le début des travaux.

6.2 Profil de la clientèle : baisse de celle de passage

6.2.1 Perte importante de la clientèle de passage

D'où vient votre clientèle ?

<i>origine</i> \ <i>en % de votre clientèle</i>	<i>Plus de 75 %</i>	<i>Entre 75 et 50 %</i>	<i>Entre 50 et 25 %</i>	<i>Entre 25 et 10 %</i>	<i>Moins de 10 %</i>
<i>Du quartier</i>					
<i>De la ville de Bron hors quartier</i>					
<i>De l'agglomération lyonnaise hors Lyon</i>					
<i>Autre :</i>					

Vingt et un commerçants dont seize étaient présents avant le tramway ont répondu à cette question.

Avant l'arrivée du tramway, près de 45 % des commerçants travaillaient essentiellement avec des clients du quartier. Pour deux autres, les clients provenaient principalement de la ville de Bron. Pour les autres la clientèle était d'origine variée : le quartier, Bron, Lyon et même des employés des différents parcs d'activités situés à proximité ; ils constituaient même la seule clientèle d'un des restaurants.

Actuellement, la situation est similaire : pour un peu plus de la moitié des commerçants, les clients viennent principalement du quartier. Trois commerçants travaillent avec une clientèle de Bron et les autres avec une clientèle d'origine plus variée. Là encore, les employés du secteur sont les clients principaux d'un des restaurants. Parmi les nouveaux commerçants, on trouve une coiffeuse qui a déplacé son commerce depuis Lyon. La plupart de ses clientes sont donc lyonnaises.

S'agit-il d'une clientèle d'habitues ou de clients occasionnels ?

Les mêmes commerçants ont répondu à la question.

Actuellement, les deux tiers des commerçants fonctionnent uniquement avec des habitués. Un peu plus de 20 % travaillent majoritairement avec des habitués mais ont une clientèle occasionnelle non négligeable. Enfin, deux bars accueillent plus ou moins autant de clients habitués qu'occasionnels.

En comparant avec la situation « avant travaux », on remarque une nette diminution de la clientèle de passage. En effet, plus de la moitié des anciens commerçants déclarent avoir perdu leur clientèle de passage : avant le tramway, plus de 40 % des commerçants fonctionnaient autant avec les habitués que les clients occasionnels, plus de 40 % aussi, travaillaient majoritairement avec des clients familiers mais la clientèle de passage était conséquente.

6.2.2 Faible utilisation du transport en commun

D'une manière générale quel moyen de transport utilisent actuellement vos clients pour se rendre dans votre commerce ?

	<i>Faiblement utilisé</i>	<i>Moyennement utilisé</i>	<i>Fortement utilisé</i>
<i>Véhicule particulier</i>			
<i>A pied</i>			
<i>Transports en commun</i>			
<i>Autre :</i>			

Vingt et un commerçants dont dix-sept anciens ont répondu à cette question.

Pour un tiers des commerçants, les clients se déplacent principalement en voiture. Pour deux autres les clients sont des piétons. Seul un commerçant (l'auto-école) a principalement une clientèle utilisatrice des transports en commun. Pour les autres, il s'agit de commerçants dont les clients sont le plus souvent piétons ou automobilistes (30 %). Seul un quart des commerçants affirme avoir une clientèle utilisant des moyens de transport variés dont les transports en commun. Nombre des commerçants qui estiment que leur clientèle n'utilise pas les transports en commun n'ont pas d'arrêt de tramway devant leur commerce.

Pour les anciens commerçants :

Y a-t-il eu des changements après la mise en service du tramway ? Si oui lesquels ?

Plus des trois quarts des anciens commerçants ont noté une diminution de la place de la voiture. Par contre, seulement deux (une boucherie et Graphi-Ty) ont noté une augmentation de l'utilisation des transports en commun. Ces observations sont peut-être faussées par le fait que les commerçants semblent focalisés sur les problèmes de stationnement et donc la baisse de l'utilisation de la voiture. Ils ne regardent peut-être pas les phénomènes parallèles.

6.2.3 Clientèle de tout âge

Quelle est la tranche d'âge de votre clientèle ?

<i>en % de votre clientèle</i> <i>âge</i>	<i>Plus de 75 %</i>	<i>Entre 75 et 50 %</i>	<i>Entre 50 et 25 %</i>	<i>Entre 25 et 10 %</i>	<i>Moins de 10 %</i>
<i>Moins de 18 ans</i>					
<i>Entre 18 et 25 ans</i>					
<i>Entre 25 et 40 ans</i>					
<i>Entre 40 et 60 ans</i>					
<i>Plus de 60 ans</i>					

Les vingt-deux commerçants interrogés ont répondu à la question.

Actuellement, plus du quart des commerçants a une clientèle plutôt âgée (plus de 40 ans). Plus de 20 % travaillent principalement avec les étudiants. L'opticien a plutôt une clientèle jeune puisqu'il s'est spécialisé dans l'équipement en lunettes d'enfants. Enfin, les autres commerces ont une clientèle de tous âges.

On note peu de changements par rapport à la situation « avant tramway ». Certains commerçants ont observé une diminution de la fréquentation par les 25-40 mais l'explique par la baisse du nombre de clients de passage qui étaient pour la plupart des employés devant traverser Bron pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour rentrer à leur domicile.

6.2.4 Clientèle aux revenus moyens

Pouvez-vous estimer quel est le niveau de revenu de la clientèle qui vous assure les ¾ de votre chiffre d'affaires ?

faible

moyen

élevé

Vingt et un commerçants dont seize présents avant le tramway ont répondu à cette question.

Aucun des anciens commerçants n'a remarqué de changement dans le niveau de revenu de sa clientèle depuis l'arrivée du tramway.

Ainsi, 45 % des commerçants estiment que leur clientèle principale est de revenu moyen. Un tiers a une clientèle plutôt aisée, alors que les autres ont une clientèle aux revenus plus faibles. On ne peut pas tirer de conclusions particulières de ces observations par rapport à la localisation des commerces sur la rue. Il semblerait que les commerçants installés dans des immeubles récents aient plutôt une clientèle aux revenus moyens voire élevés, mais ce n'est pas systématique.

6.2.5 Baisse générale de la fréquentation

Cette question n'a été posée qu'aux anciens commerçants.

Par rapport à la situation « avant travaux », la fréquentation actuelle de votre magasin a-t-elle :

<i>augmenté</i>	<i>+ de 50 %</i>	
	<i>30 à 50 %</i>	
	<i>0 à 30 %</i>	
<i>stagné</i>		
<i>diminué</i>	<i>0 à 30 %</i>	
	<i>30 à 50 %</i>	
	<i>+ de 50 %</i>	

Mis à part deux commerçants pour lesquels la fréquentation a stagné, les commerçants ont noté une diminution de la fréquentation. Ainsi, 20 % des commerçants pensent avoir perdu entre 0 et 30 % de leur clientèle. 40 % estiment que cette perte est plutôt comprise entre 30 et 50 %. Pour finir, deux commerçants déclarent avoir perdu plus de la moitié de leurs clients.

6.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires

6.3.1 Surface des commerces : plutôt moyenne

Quelle est la superficie de votre commerce ?

Dix-neuf commerçants ont pu nous donner la superficie de leur commerce. Ainsi nous avons pu calculer qu'en moyenne, la surface d'un local commercial est de 78 m², le plus petit local faisant 20 m² et le plus grand 150 m².

6.3.2 Loyers élevés

Onze commerçants ont répondu à cette question.

Quel est le montant du loyer ?

Onze commerçants ont répondu à cette question, nous permettant ainsi de donner une tendance des prix des loyers. Encore une fois, ce résultat n'est absolument pas significatif, il n'est là qu'à titre indicatif.

Nous avons pu effectuer une moyenne des loyers déclarés par les commerçants et nous avons obtenu un prix de 12,4 €/m²/mois ; les prix variant de 8,6 à 18,3 €/m².

Pour les anciens commerçants :

Comment ce montant a-t-il évolué depuis la mise en service du tramway ?

augmenté	+ de 30 %	
	5 à 30%	
stagné	(entre -5 % et +5 %)	
diminué	5 à 30%	
	+ de 30 %	

Neuf anciens commerçants nous ont répondu. Trois commerçants ont vu leur loyer augmenter. Pour deux d'entre eux, cette hausse n'a pas de rapport avec le tramway : un des commerces est situé dans un immeuble dont la façade a été refaite et dans l'autre cas il s'agit d'une hausse régulière du loyer. Par contre, le troisième commerçant affirme que cette augmentation est en rapport avec la présence du tramway.

Parmi les six autres commerçants pour lesquels le loyer est resté fixe, une personne est actuellement en conflit avec le propriétaire de son local qui souhaite augmenter le prix du loyer lors du renouvellement de bail du fait de la présence du tramway. Apparemment, il serait question d'une très forte augmentation.

6.3.3 Chiffres d'affaires en baisse

6.3.3.1 Anciens commerçants mécontents

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué depuis la mise en service du tramway :

augmenté	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
stagné		
diminué	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Les dix-sept anciens commerçants interrogés ont répondu à cette question. Un seul (un coiffeur) a noté une augmentation de son chiffre d'affaires, entre 0 et 30 %. Par ailleurs, deux commerçants ont un chiffre d'affaires similaire à celui de la situation « avant tramway ». Il faut néanmoins préciser qu'un de ces commerçants a subi une grande baisse lors des travaux mais a réussi à retrouver la situation antérieure aux travaux.

Tous les autres commerçants ont observé une baisse de leur chiffre d'affaires depuis l'arrivée du tramway. Près du quart des commerçants estime que cette perte est entre 0 et 30 %. Pour plus de 40 %, la perte serait plutôt comprise entre 30 et 50 %. Enfin, trois commerçants auraient perdu plus de la moitié de leur chiffre d'affaires. Parmi eux, un a déposé le bilan depuis que nous l'avons interrogé.

6.3.3.2 Nouveaux commerçants satisfaits

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué depuis votre arrivée ?

augmenté	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
stagné		
diminué	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Les cinq nouveaux commerçants ont répondu à cette question.

Contrairement à ce qui se passe pour les anciens commerçants, les nouveaux semblent plutôt satisfaits. En effet, un des commerces a vu son chiffre d'affaires stagner (mais ce commerce était installé dans le même quartier auparavant, il a donc gardé la même clientèle). Pour les autres, le chiffre d'affaires a augmenté, parfois même de plus de 50 %.

Par rapport à ce que vous envisagiez en vous installant, comment se situe-t-il ?

<i>supérieur</i>	+ de 50%	
	30 à 50%	
	0 à 30%	
<i>équivalent</i>		
<i>inférieur</i>	0 à 30%	
	30 à 50%	
	+ de 50%	

Seulement trois commerces ont pu répondre. Pour tous, les résultats obtenus sont équivalents à ceux escomptés.

6.3.4 Grande méfiance au sujet des indemnités

Avez vous demandé des indemnités suite aux travaux du tramway ?

Si oui, avez vous obtenu ce que vous espériez ?

<i>Oui, j'ai obtenu ce que j'espérais</i>		
<i>Non, j'ai obtenu :</i>	<i>Aucune indemnisation</i>	
	<i>Moins de 10% de ce que je demandais</i>	
	<i>Entre 10 et 25% de ce que je demandais</i>	
	<i>Entre 25 et 50% de ce que je demandais</i>	
	<i>Plus de 50% de ce que je demandais</i>	

Dix-sept commerçants ont répondu à cette question.

Parmi eux, cinq avaient demandé des indemnités, un seulement a obtenu ce qu'il escomptait, les autres n'ont rien eu du tout.

De nombreux commerçants nous ont affirmé ne pas avoir demandé d'indemnités par « manque de confiance » dans le système. En effet, ils pensaient qu'ils ne seraient pas indemnisés ou que les frais engendrés par l'ouverture d'un dossier seraient supérieurs aux indemnités perçues.

Les chiffres donnés par le Sytral contredisent toutefois les réactions. En effet, dans la rue on ne compte pas moins de vingt demandes. En comparaison avec les autres secteurs, il semblerait que la politique d'information dans la rue ait été plus efficace.

Parmi les demandes on compte :

- deux désistements ;
- dix indemnités versées ;
- deux offres du Sytral restées sans réponse du commerçant ;
- deux offres Sytral refusées par les commerçants, dont un a introduit un recours contentieux ;
- quatre refus du Sytral.

6.4 Livraisons gênantes

Quels sont les fréquences et horaires de livraison pour votre commerce ? Par quel(s) type de véhicules ?

En ce qui concerne les zones de livraisons pour votre magasin, sont-elles bien positionnées ? Et de longueur suffisante ? Vous permettent-elles d'effectuer facilement vos livraisons ?

L'implantation du tramway est-elle un gros handicap en ce qui concerne vos livraisons ? Si oui, dire sur quoi et pourquoi ?

Dix-huit commerçants ont répondu à ces questions.

Seulement quatre sont livrés quotidiennement. Pour plus d'un tiers, les livraisons ont lieu au moins une fois par semaine et pour les autres, la fréquence est irrégulière.

Ce sont en général de gros camions qui livrent, sauf pour la fleuriste qui va elle-même chercher ses plantes en voiture et pour trois autres commerçants qui sont livrés par de petits camions voire des camionnettes.

Seuls dix commerçants ont pu nous préciser l'heure de livraison. La plupart du temps, c'est le matin, sauf pour une boulangerie qui essaye autant que possible d'être livrée la nuit pour ne pas perturber la circulation.

35 % des commerçants considèrent ne pas avoir de zones de livraisons. Autant ne peuvent pas les utiliser, car elles sont sans cesse occupées par des véhicules particuliers qui y stationnent pour la journée. Enfin, près de 25 % considèrent les zones inappropriées pour les livraisons : trop petites ou trop loin du magasin.

Les avis sont partagés quant à la gêne qu'occasionne le tramway. Un peu plus de la moitié des commerçants ne le considère pas comme un gros problème pour les livraisons, le reste est de l'avis contraire. Cependant il faut prendre ce résultat avec précaution. En effet, certains commerçants sont gênés de devoir rester au milieu de la rue pour les livraisons, d'autres au contraire ne s'en soucient guère. Il n'en demeure pas moins que plus d'une dizaine des commerçants interrogés effectue leur livraison de la même manière : en s'arrêtant au milieu de la chaussée.

Pour les anciens commerces :

Avez-vous changé vos habitudes en matière de livraisons depuis l'arrivée du tramway ?

Seul un commerçant a changé ses habitudes. Il s'agit du boulanger qui se fait maintenant livrer la nuit. Les autres n'ont rien changé, ils ont conservé leurs habitudes en matière de fréquence et d'horaire.

6.5 Offre de stationnement insuffisante

Que pensez-vous du passage du tramway devant votre commerce ?

<i>En matière de : vous vous estimez :</i>	<i>Afflux de clientèle</i>	<i>Livraisons</i>	<i>Stationnement</i>
<i>Très satisfait</i>			
<i>Satisfait</i>			
<i>Indifférent</i>			
<i>Insatisfait</i>			
<i>Très insatisfait</i>			

Tous les commerçants ont répondu à ces questions.

Près de la moitié s'estime très insatisfaite du tramway en matière d'afflux de clientèle. Un quart est insatisfait. Cela représente en fait la quasi-totalité des anciens commerçants. Trois commerçants s'estiment indifférents au tramway sur cette question. Il s'agit là de deux anciens commerces et d'un nouveau. Enfin, quatre nouveaux commerçants sont satisfaits du tramway par rapport à leur activité.

Ici aussi, la question du stationnement fait quasiment l'unanimité : 55 % des commerçants sont très insatisfaits et plus de 25 % sont insatisfaits. Aux dires des commerçants, plus de la moitié des places de stationnement a été supprimée et le parking construit derrière la mairie a une capacité insuffisante. Parmi les autres commerçants, deux sont indifférents à la question, un d'entre eux profite de la proximité du supermarché Casino et de son parking. Les deux derniers commerçants s'estiment satisfaits mais l'opticien déplore le non-respect des durées de stationnement. En effet, un système de disque a été mis en place mais il n'est plus respecté.

Avez vous-eu l'occasion de vous exprimer sur le tramway ? Si oui, auprès de qui ?

Si oui, sur quel sujet portait votre intervention ? Avez-vous eu le sentiment d'être entendu ?

Dix des dix-sept anciens commerçants se sont exprimés sur le tramway, particulièrement lors de réunions avant et pendant les travaux. La plupart du temps, les interventions traitaient du stationnement et de la durée des travaux. Rares sont ceux qui ont le sentiment d'avoir été entendu. Par ailleurs, un commerçant avait obtenu que la mairie crée un bateau sur le trottoir au niveau de la porte de derrière de son commerce pour faciliter les livraisons. Il a obtenu ce qu'il voulait, même s'il ne peut utiliser ce bateau puisque des poteaux destinés à empêcher les stationnements interdits lui bloquent l'accès à la porte de derrière.

À côté du sentiment de certains commerçants d'avoir été « négligés » lors des concertations, il faut quand même préciser qu'à leur demande le profil du tramway a été modifié. A l'origine le tramway devait passer en position latérale, mais après concertation, c'est un tracé en position centrale qui a été choisie. Cette option permet, entre autres, de conserver la circulation à double sens dans la rue et assure une certaine égalité entre les commerçants de chaque côté de l'avenue. De plus, sous la pression des commerçants brondillants, le tracé du tramway aux abords de la Porte des Alpes a été modifié : à l'origine l'arrêt devait être situé beaucoup plus près du centre commercial mais les commerçants craignaient que les clients délaissent leur commerce grâce à la facilité avec laquelle il aurait été possible de gagner l'hypermarché.

6.6 Bons résultats pour les nouveaux commerçants

Seulement cinq nouveaux commerçants ont répondu.

Pour quelle raison avez-vous choisi de vous installer ici ?

Un des commerçants a simplement déménagé pour pouvoir s'agrandir. Il était auparavant situé dans le même quartier mais dans une rue perpendiculaire. Deux autres commerçants se sont installés dans la rue par hasard, parce qu'une occasion s'est présentée. Un autre commerce a ouvert pour la ville de Bron qui d'après la gérante est une ville en plein développement. Pour finir, un commerçant a déclaré s'être installé en raison de la proximité du tramway.

En choisissant ce lieu, le tramway vous est-il apparu comme un atout ou un handicap ? Pourquoi ?

Depuis avez-vous changé d'avis ?

Tous les nouveaux commerces ont considéré le tramway comme un avantage en matière d'afflux de clientèle avant de s'installer. Aucun d'eux n'a changé d'avis depuis, même si un des commerçants ne pense pas que le tramway lui apporte véritablement de la clientèle.

6.7 Nombreuses réfections de façade

Depuis janvier 2001 il apparaît que vous avez effectué des travaux d'embellissement ou d'agrandissement de votre commerce. Quelle est la nature de ces travaux ?

Quatre des commerçants interrogés (le boucherie Presle, le salon de coiffure Jenna Sand, le fleuriste L'Enchantement et l'imprimerie Graphi-Ty) ont effectué des travaux sur leur devanture. Pour l'un d'entre eux c'est en réalité tout l'immeuble dans lequel il se situait qui a été détruit puis reconstruit. Les autres ont refait leur devanture ; ces travaux extérieurs s'accompagnant d'un réaménagement de l'intérieur du local commercial.

De quand datent-ils ?

Les trois réfections de devanture ont été faites en 2004. L'immeuble a été détruit en 2001.

Quels étaient vos objectifs en effectuant ces travaux ? Ont-ils été atteints ?

Pour un des commerçants ayant refait sa devanture, il ne s'agit pas réellement d'un choix personnel. En effet, c'est le propriétaire de l'immeuble qui a imposé ces modifications. Les propriétaires du commerce ont toutefois pu donner leur avis sur la question.

Dans les deux autres cas de réfection de devanture, le but était le même : donner une nouvelle image au commerce afin d'attirer de la clientèle. Apparemment les objectifs ont été atteints puisque ces deux commerçants ont noté une augmentation de la fréquentation depuis les travaux.

Le passage du tramway devant votre commerce a-t-il eu une influence sur ce changement ?

Il semblerait que le passage du tramway devant les commerces n'ait pas eu d'incidence sur les travaux. C'est du moins ce qu'affirment les deux commerçants qui ont décidé de leur propre chef d'entamer les modifications. Toutefois, on peut penser que la volonté d'attirer des nouveaux clients est une conséquence des baisses de fréquentation subies pendant les travaux.

En haut, situation en janvier 2001. En bas, situation en novembre 2005



6.8 Mécontentement général chez les anciens commerçants

Le bilan que l'on peut tirer de l'enquête dans le secteur est vraiment l'aversion qu'ont développé certains commerçants à l'égard du tramway. On sent même de l'agressivité chez certains lorsqu'ils abordent le sujet. Visiblement, la démarche menée lors des travaux avec un médiateur entre le Sytral et les commerçants, interrogés cette fois³, ne semble pas avoir porté ses fruits. En particulier, certains commerçants ont le sentiment d'avoir été trompés quant à la durée des travaux et plusieurs ont dû licencier du personnel pour ne pas avoir à fermer. Quatre ans après la mise en service du tramway, certains commerçants déclarent que le commerce dans l'avenue est mort, certains vont même jusqu'à penser que cette situation est le résultat d'une politique visant à transformer le quartier en quartier purement résidentiel. Plusieurs ont par ailleurs exprimé leur intention de partir.

D'un autre côté, l'arrivée du tramway jusqu'à la Porte des Alpes avait inquiété certains commerçants qui craignaient de voir leurs clients utiliser le tramway pour se rendre dans le centre commercial. Il semblerait que ces craintes n'aient finalement pas lieu d'être puisque aucun commerçant n'a abordé le sujet. Certains ont même été interrogés là-dessus mais aucun n'a affirmé que la baisse de fréquentation était le résultat d'une utilisation du tramway pour se rendre au centre commercial.

³ Des commerçants avaient été interrogés en 2002 par téléphone. Leur réaction n'avait pas été la même.

7. Conclusions de l'enquête

Malgré les profils différents des trois rues étudiées on note quelques similitudes dans les résultats de l'enquête.

7.1 Similitudes dans l'évolution de l'appareil commercial

Dans les trois rues étudiées les établissements de service se sont multipliés de façon significative en quatre ans. Par établissement de service on entend les services à caractère commercial et les établissements de service tertiaire ayant vitrine sur rue. Rue de Marseille les établissements de services sont 1,4 fois plus nombreux qu'en 2001. Cours de la Liberté, le nombre d'établissements a augmenté de 80 %. Enfin, avenue Franklin Roosevelt, malgré une représentation déjà forte de ce secteur d'activité, il y a 20 % d'établissements de services supplémentaires.

Il s'agit là néanmoins d'une tendance générale observée lors de l'implantation d'un tramway. En effet, lors de diverses enquêtes sur l'impact du tramway dans d'autres agglomérations (notamment Strasbourg⁴) il ressort que le développement du service est une conséquence récurrente à cet aménagement.

Toutefois, il existe des différences dans le type de service qui se développe. Ces différences trouvent leur origine principalement dans le profil de clientèle drainée par les commerces de la rue. En effet, rue de Marseille par exemple, c'est l'origine ethnique de la clientèle qui semble caractériser le type de service qui sera proposé. C'est ainsi que les coiffeurs africains ou les agences de voyages spécialisées dans les destinations asiatiques ou maghrébines se multiplient. Cours de la Liberté, le niveau de revenu de la clientèle est déterminant : les agences immobilières sont de plus en plus nombreuses. Enfin, à Bron les agences d'intérim et les banques trouvent leur clientèle dans les habitants des nouveaux immeubles.

7.2 Différences marquées dans l'appréciation et l'image

On remarque cependant de fortes différences d'un secteur à l'autre. En effet, deux aspects diffèrent : l'attitude des commerçants quatre ans après et l'aspect extérieur des rues.

7.2.1 Commerçants plus ou moins hostiles

Nous l'avons vu, les commerçants ne réagissent pas de la même manière.

Les petits commerces de la rue de Marseille ont eu semble-t-il plus de mal à s'adapter et la situation est encore difficile aujourd'hui.

Cours de la Liberté, certains parlent encore de quitter le quartier. Cependant, plusieurs sont satisfaits de la nouvelle situation, ils ont évolué et la page est tournée.

Sur l'avenue Franklin Roosevelt, la situation est plus mitigée. Certains commerçants ont l'air résignés, découragés et ne seraient pas portés par toute l'activité de la rue. La plupart n'ont pas su tirer profit du tramway et pour eux les pertes seraient importantes. Ceux par contre, qui ont su exploiter le passage des étudiants ou l'arrivée des jeunes générations dans les nouveaux immeubles réussissent à bien fonctionner.

⁴ Rapport d'étude du Certu « Impacts du tramway sur le commerce dans l'agglomération strasbourgeoise ».

Quoi qu'il en soit, sur ce secteur, le tramway semble encore être au cœur des discussions, contrairement à ce qui se passe sur les deux autres rues.

L'accompagnement des commerçants pendant les travaux semble déterminant dans leur opinion. Les commerçants qui ont eu l'impression d'être écoutés, d'avoir été pris en considération ou ceux qui ont par la suite été indemnisés sont beaucoup plus favorables au projet que les autres. Même s'ils éprouvent des difficultés, ils n'ont apparemment aucune rancune.

7.2.2 Image urbaine différente

L'autre différence majeure entre les secteurs est l'aspect physique des rues. La rue de Marseille est sale et les immeubles vétustes. Les façades auraient besoin d'être nettoyées. Le pavement des trottoirs et de la plate-forme tramway est encrassé et les pavés ôtés pour des travaux de voirie ne sont pas remplacés. L'aménagement de la rue mis en place à l'occasion de l'installation du tramway n'a visiblement pas permis d'améliorer l'image du secteur. Si au début il a donné satisfaction, parce qu'il était identique à celui de l'hypercentre, ce n'est plus le cas à ce jour.

Cours de la Liberté, l'aspect général a peu évolué depuis les travaux. Certes la plate-forme du tramway prend une place importante sur la voie et les trottoirs sont plus larges mais les immeubles ont conservé leur élégance et la rue est propre. On pourrait même dire que l'image s'est améliorée dans la mesure où plus de place est laissée aux piétons.

Avenue Franklin Roosevelt, de grands changements ont eu lieu depuis 2001. Le quartier connaît d'importantes transformations, de nombreux immeubles ont remplacé les maisons individuelles vétustes le long de l'avenue. La municipalité a effectué des travaux de voirie, modifiant l'éclairage de la rue et modifiant les revêtements des trottoirs. Le quartier a maintenant un aspect récent et dynamique et il continue à se développer.

8. Retour sur la procédure d'indemnisation

Suite aux nombreuses remarques des commerçants, quant à la complexité des démarches à entreprendre pour entamer une procédure d'indemnisations, il nous a semblé nécessaire de rappeler quelle est cette procédure. Le détail de la procédure a été décrit dans le rapport de 2001 « Enquête auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté »⁵.

Le Sytral offre la possibilité aux commerçants de régler la question des indemnisations par une procédure amiable. L'intérêt étant un traitement plus rapide du dossier que lors d'une requête contentieuse.

Voici les grandes étapes de la procédure amiable :

- le commerçant s'estimant lésé doit saisir le tribunal administratif pour la désignation en référé d'un expert économique ;
- le Tribunal désigne un expert ;
- des réunions d'expertise contradictoires ont lieu entre le Sytral et le commerçant : examen des comptes, déclarations fiscales, planning des travaux...
- l'expert rend un rapport pour l'évaluation du préjudice économique ;
- la commission d'indemnisations du Sytral (composée d'élus et de représentants des chambres consulaires) examine le rapport d'expertise économique, les conditions juridiques et les spécificités du dossier ;
- elle peut alors faire une proposition :
 - soit un refus d'indemnisation,
 - soit la reconnaissance d'un droit d'indemnité, avec un réajustement du montant fixé par l'expert,
 - soit une indemnisation sur la base du montant proposé par l'expert,
- le commerçant rend une réponse au Sytral :
 - s'il est d'accord, le comité syndical du Sytral doit délibérer afin d'approuver la proposition,
 - s'il est en désaccord, il peut saisir le Tribunal administratif pour engager une procédure contentieuse.

Certains commerçants ne se sentent pas capables d'engager cette procédure amiable, la plupart étant quelque peu soucieux à l'idée de saisir le président du tribunal administratif. Il faut savoir qu'en cas de règlement à l'amiable, le Sytral, s'il propose des indemnisations prend systématiquement à sa charge les frais d'expert. Par contre, les frais d'avocats ou autres frais éventuels ne sont pas remboursés. Ainsi, plusieurs commerçants n'osent pas engager d'avocat pour ne pas engager de frais supplémentaires.

⁵ rapport Certu, novembre 2001

9. Entretiens consécutifs à l'enquête

9.1 Chambre de commerce

Nous avons pu nous entretenir avec Monsieur Marc David, responsable de pôle à la Direction Commerce et Service à la Personne, Service Commerce Conseil.

9.1.1 Les constats

Les conclusions des différentes études menées par la Chambre de commerce, en particulier l'enquête « comportements d'achat » ainsi que les discussions avec les commerçants ayant suivi les travaux rejoignent les résultats de l'enquête sur le terrain.

Ainsi, l'enquête « comportements d'achat » de 2001 menée par la Chambre en 2001 a permis de confirmer le constat fait sur le cours de la Liberté à savoir la diminution de la représentation de l'équipement de la maison cours de la Liberté.

Nous avons obtenu confirmation qu'aucune association de commerçants n'était en activité sur la rue de Marseille mais que la fédération Rive Gauche mène des actions sur le cours de la Liberté.

La Chambre a part ailleurs confirmé ce que les entretiens avaient porté à la connaissance sur la question des indemnisations. En effet, elle sait que, pour bon nombre de commerçants, la procédure d'indemnisation amiable proposée par le Sytral paraît très compliquée.

Pour les commerçants, certaines interventions du Sytral, lors des réunions d'information avant travaux, avaient pu laisser croire que des indemnisations seraient plus facilement possibles, mais ce n'a pas été le cas.

Sur la question plus large de la réaction des commerçants, la tendance est surtout à la revendication. Les commerçants sont beaucoup plus contestataires. Ils veulent être entendus, ils veulent que leur avis soit pris en compte. La multiplication des chantiers, pas seulement ceux liés au tramway, sur le territoire de l'agglomération lyonnaise suscite des inquiétudes dans une période économique difficile : « *pas une seule semaine ne passe sans que nous ne soyons contactés par un commerçant inquiet ou mécontent d'un chantier* ». Pour cette raison, des efforts pour la prise en compte de la « dimension commerce » sont faits lors des chantiers, mais ils n'aboutissent pas toujours sur des mesures concrètes. La principale inquiétude des commerçants concerne leur chiffre d'affaires.

9.1.2 Les actions

La Chambre de commerce est en relation avec les commerçants pour les phases de sensibilisation des procédures d'indemnisation.

La Chambre souhaite une meilleure concertation avant travaux. Elle demande à ce que les commerçants soient réellement intégrés au projet. Pendant les travaux des lignes T1 et T2, la Chambre de commerce a eu un rôle d'information dans le cadre de la concertation publique.

Il n'est pas toujours aisé d'accompagner les commerçants lors des travaux. Parfois, des propositions sont mises en place pour développer des procédures d'aide en trésorerie. Par exemple, en cas de charges sociales trop lourdes à payer, les organismes fiscaux et sociaux concernés peuvent être sollicités pour accorder des délais de paiement.

Rue de Marseille, par exemple, une réflexion avec les banquiers du secteur avait été tentée afin de créer un fond de garantie pour les commerçants. Le but étant

d'aider les plus en difficulté en leur prêtant de l'argent pour faire face aux problèmes de trésorerie. Malheureusement, cette action n'a pas abouti.

À l'occasion du prolongement de la ligne T1 sur le cours Charlemagne mise en fonctionnement enfin 2005, une action beaucoup plus importante a été menée en partenariat avec le Sytral. Un observatoire de l'évolution des chiffres d'affaires a été mis en place dans le but de pouvoir mieux réaliser quelles sont les pertes subies par les commerçants. Pour autant la première commission d'indemnisation n'a pas donné les résultats escomptés ; une autre commission a réexaminé le dossier et un accord a été trouvé.

Pour la question des indemnisations, la Chambre souhaiterait une procédure plus souple. En effet, nous avons vu pendant notre enquête que le découragement face aux démarches est la première raison pour ne pas demander d'indemnités. Nantes et Bordeaux sont deux exemples d'un dispositif d'indemnisation mieux appréhendé par les entreprises : même si le déroulement de la procédure diffère peu de celui de Lyon ; la lisibilité est plus importante et freine moins les demandeurs dans leurs démarches. La CCI a dans le passé organisé des déplacements à Nantes. Il existe des relations étroites avec Bordeaux qui permettent d'analyser leur mode de fonctionnement pour ce qui est des indemnisations.

9.2 Mairie de Bron

Lors de notre entretien nous avons pu rencontrer Madame Mireille Spaggiari-Meynet, adjointe au maire chargé du développement économique et commercial, ainsi que le responsable du service économique de la ville de Bron, Monsieur Sébastien Foucha .

9.2.1 Des contradictions dans l'attitude des commerçants

Nos interlocuteurs ont été surpris par les conclusions de l'enquête. En effet, leur perception était différente. Il semblerait que les commerçants ne tiennent pas le même discours à la municipalité et lors de nos entretiens.

Nous pouvons prendre l'exemple du propriétaire d'un restaurant qui nous affirmait que son commerce était mort à cause du tramway et qu'il avait subi de fortes pertes depuis 2001. Cette même personne, pour la Mairie, semblait au contraire plutôt satisfaite, déclarant que les résultats étaient bons ; le restaurant est plein tous les jours, il est même nécessaire de réserver.

Les entretiens laissent penser que le tramway est toujours au centre des discussions. La mairie ne reçoit plus aucun écho sur le sujet.

Par ailleurs, il est nécessaire de relativiser les déclarations de certains commerçants. En effet, certains auraient une forte tendance à se plaindre et à exagérer. C'est le cas, par exemple, pour les remarques à propos du stationnement : la moitié des places n'aurait pas été supprimée, comme le prétendent les commerçants. Certes, le stationnement dans la rue a été réduit, mais deux petits parkings ont été créés aux alentours permettant de conserver une offre de stationnement équivalente.

9.2.2 Une meilleure adaptation des commerçants attendue

Des commerçants réalisent plus ou moins bien les atouts que représentent le passage du tramway et la nouvelle clientèle potentielle.

Tout d'abord, lors de l'enquête les commerçants n'ont eu l'air de ne remarquer que la diminution de la clientèle de passage suite à la réduction du nombre de files de circulation. Mais personne n'a semblé noter que l'arrivée du tramway a permis un développement du quartier, le rendant beaucoup plus agréable.

Des logements se sont créés, représentant une clientèle potentielle, des aménagements de voirie ont été effectués donnant ainsi une autre image du quartier.

Par ailleurs, une enquête menée par des étudiants de l'IUT de marketing de l'université Lyon 2 a montré en novembre 2000 que le tramway équivalait au passage de 7 500 étudiants par jour. La Mairie a alors organisé une réunion avec les commerçants afin d'exposer les résultats de l'étude à savoir le profil, les besoins, les attentes et le budget des étudiants. Seul un commerçant s'est déplacé. D'ailleurs, on voit bien que la clientèle étudiante n'est pas forcément recherchée puisque deux commerces seulement proposent des prix étudiants dans la rue.

9.2.3 Plusieurs raisons à l'augmentation des services

Comme nous l'avons vu, l'offre de service déjà importante avant l'arrivée du tramway a encore augmenté depuis. Il est vrai qu'il s'agit là d'un constat observé sur d'autres rues où circule un tramway. Cependant d'autres facteurs accentuent ce phénomène. En effet, la construction d'immeuble neuf influence beaucoup les mutations de l'appareil commercial. Il devient de plus en plus difficile d'installer un métier de bouche au pied des immeubles neufs, les propriétaires ne souhaitant pas être dérangés par le bruit et les odeurs.

Le prix de la location dans les nouveaux immeubles est aussi une raison de l'installation des services : la plupart du temps il s'agit d'enseignes nationales qui peuvent se permettre de payer un loyer élevé.

D'un autre côté, certaines sociétés investissent dans des locaux commerciaux ne souhaitent louer qu'à des établissements de service. Ce phénomène est de plus en plus présent sur l'avenue. Ces sociétés peuvent se permettre de garder un local vide pendant plusieurs mois dans l'attente de trouver un commerce correspondant à leurs attentes. C'est ainsi qu'on note une diminution progressive des commerces alimentaires et un nombre important de cellules vides au pied des nouveaux immeubles.

9.2.4 Des précisions diverses

La diminution du nombre de logements, annoncée en 2004, est, semble-t-il, conjoncturelle ; ainsi, l'attractivité du quartier n'a pas été remise en cause ; bien au contraire, d'après nos interlocuteurs, le secteur est en plein développement.

Enfin, depuis l'arrivée du tramway, le centre commercial de Porte des Alpes, sur les communes de Bron et de Saint-Priest, ne présente pas une concurrence plus forte pour les commerçants des centres de ces villes ; il ne s'agit pas du même domaine d'activité commerciale. Les produits vendus sont différents entre les deux secteurs et c'est ce qui explique en partie que la clientèle des quartiers ne soit pas partie.

9.3 Service économique de la ville de Lyon

Nous nous sommes entretenus avec Madame Agnès Epinat et Monsieur Lionel Saugues au service développement du commerce de la Direction de l'économie du commerce et de l'artisanat de la ville de Lyon. Après une présentation des résultats de l'enquête, les échanges ont essentiellement porté sur le secteur de la rue de Marseille.

9.3.1 Une réserve sur les résultats de l'enquête

Lors des travaux d'extension de la ligne T1 sur le cours Charlemagne, l'observatoire des loyers mis en place par les différentes parties (Sytral, municipalité et Chambre de commerce) a montré que la baisse du chiffre d'affaires

est limitée. En effet, sur l'ensemble des trente commerces étudiés à cette occasion, la diminution du chiffre d'affaires est de l'ordre de 5 à 7 %. Ces résultats sont bien différents des 50 % annoncés parfois par certains commerçants lors de l'enquête. Il est vrai que les travaux sur le cours Charlemagne se sont mieux déroulés du fait de l'expérience déjà acquise lors de la construction des deux lignes et de l'attitude adoptée entre les différentes institutions vis-à-vis du projet. On peut quand même relativiser les déclarations de certains commerçants des rues enquêtées.

9.3.2 Une contestation virulente lors des travaux

Lors des travaux du tramway, les réactions rue de Marseille ont été très virulentes pour plusieurs raisons :

- la mauvaise information des commerçants ;
- les nombreuses dissensions autour du projet ;
- le nombre élevé d'interlocuteurs rendant la communication avec les commerçants difficile.

Un commerçant de la rue, qui est devenu ensuite adjoint au commerce du nouveau maire de Lyon, a alors beaucoup travaillé avec l'association de commerçants afin de faire entendre la voix des commerçants lors de la préparation du projet.

9.3.3 Le stationnement, un problème difficile à régler

Des brigades de stationnement ont été mises en place dans différents quartiers de la ville de Lyon. Leur but est de motiver la rotation des véhicules en stationnement, en particulier en réduisant le nombre de « véhicules ventouses ». Le stationnement a donc été rendu payant et la verbalisation est plus forte. Bien que l'objectif de la mesure soit de favoriser l'accès des clients motorisés aux petits commerces, elle suscite beaucoup de mécontentement, en particulier sur la rive gauche.

9.3.4 Peu d'actions pour revaloriser le quartier

Les services de la municipalité n'ont pas de retour sur le secteur de la rue de Marseille car aucune association de commerçants n'est encore en activité. Le service économique ne réalise pas d'appui individuel aux commerçants.

Contrairement à ce qui a pu être fait dans certains quartiers de Lyon, aucun dispositif d'aide pour la réfection des façades n'a été proposé rue de Marseille.

Les actions menées grâce à l'argent du Fond d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (Fisac), en particulier la subvention de travaux de remise aux normes des locaux, ne concernent pas pour le moment la rue de Marseille. Rare sont donc les commerçants à pouvoir financer des travaux de rénovation.

Il y aura une requalification de la partie Sud de la rue : un supermarché Lidl devrait prochainement s'installer à la place de l'ancienne station service. L'immeuble sera conservé mais l'enveloppe sera refaite et le bâtiment végétalisé.

9.4 Mairie du septième arrondissement

Nous avons rencontré madame Agnès Faudon, directrice du cabinet du maire du septième arrondissement, monsieur Michel Bos, adjoint en charge des déplacements urbains et du cadre de vie, monsieur Jean-Marc Ducard, adjoint en charge de l'urbanisme et monsieur Georges Sorel, adjoint en charge du commerce.

9.4.1 Une attitude très hostile des commerçants

Lors de la présentation du projet du tramway, la critique de la part des commerçants a été très virulente. En effet, Monsieur Sorel, alors président de la fédération des commerçants du septième, s'était positionné en faveur du passage du

tramway rue de Marseille. Le principal argument invoqué était que la réalisation du tramway T1, quelle que soit la rue empruntée, occasionnerait une suppression des bus rue de Marseille. Ainsi, le passage du tramway dans la rue était le seul moyen de conserver une desserte par les transports en commun. Cet avis a semble-t-il déclenché des réactions hostiles chez les commerçants à l'égard de monsieur Sorel.

Par ailleurs, l'hostilité marquée des commerçants face au tramway est aussi une des causes de l'absence actuelle d'association de commerçants dans la rue. Effectivement, Madame Laurent, pâtissière et présidente de l'association lors des travaux, a été apparemment vivement critiquée pour avoir créé lors des fêtes de fin d'année 2000 un « chocolat du tramway ». Elle a alors cessé son activité de présidente et se refuse aujourd'hui à reprendre les rênes de l'association. Personne ne l'ayant remplacé, aucune action de communication d'envergure ne peut être menée dans la rue. Ainsi, lors des fêtes de fin d'année ou de la période de Pâques, aucune activité n'est proposée. Cela permettrait pourtant de modifier sensiblement l'image de la rue. D'ailleurs, bien que la création d'une nouvelle association de commerçants soit l'occasion d'une hausse des revendications, la mairie y serait plutôt favorable.

9.4.2 Evolution de la rue

9.4.2.1 Des échecs

Malgré les efforts d'aménagement de voirie, réalisés lors de l'installation du tramway, l'image de la rue n'a été que peu qualifiée. Pourtant, un des premiers magasins à s'installer après l'arrivée du tramway était un cybercafé et des travaux importants devaient être faits autour de cette implantation. Cela aurait été une bonne opportunité pour modifier l'image du quartier et lancer une série de travaux dans la rue. Mais le commerçant avait probablement vu trop grand et le projet n'a pas pu être mené à son terme ; l'établissement a fermé depuis.

En matière d'implantation de commerce, la municipalité ne pense pas qu'une grande enseigne puisse s'implanter dans la rue, car le passage y est trop faible. Par contre, il est regrettable qu'il n'y ait pas plus de magasins franchisés comme des coiffeurs par exemple.

9.4.2.2 Des succès

L'implantation du magasin de hard discount Lidl à l'angle de la rue de Marseille et de la rue de l'Université nous a été confirmée. Elle est prévue pour fin 2006. C'est le tramway qui a décidé les dirigeants du commerce à s'implanter là. La municipalité espère que son arrivée va permettre de fixer la population du secteur : les habitants qui n'auront plus besoin de sortir du quartier pour effectuer leurs achats alimentaires seront peut-être plus susceptibles de fréquenter les autres commerces de la rue. Le magasin va aussi augmenter l'attractivité de la partie sud de la rue jusqu'alors moins attrayante que la partie Nord qui bénéficie de l'activité de la place Gabriel Péri.

Plus généralement, nos interlocuteurs se sont accordés sur un point : l'arrivée du tramway a arrêté l'hémorragie et le départ des commerces. Cette affirmation est d'ailleurs confirmée par nos observations sur la vacance commerciale.

En matière de réfection de façades, la rue de Marseille n'est pas dans le périmètre concerné par le Fisac. Par contre elle sera inclus dans le prochain projet ayant trait aux réfections des rez-de-chaussée commerciaux. On peut alors espérer une action globale dans la rue, qui pourrait en modifier son image.

10. Conclusion générale

Quatre ans après la mise en service des deux premières lignes de tramway, il était intéressant de dresser un bilan de l'opération, de présenter un instantané de la situation dans différents secteurs. Nous voulions avoir une idée du ressenti des commerçants dans les rues et de l'évolution de l'appareil commercial dans ces secteurs.

L'enquête publique avait suscité une forte mobilisation. Les participants s'étaient montrés largement opposés à la ligne T1 mais plutôt favorables à ligne T2. Aujourd'hui les avis ont évolués : la mort des commerces prédite par certains dissidents au projet n'a pas eu lieu. Au contraire, la vacance a diminué dans toutes les rues étudiées. Il est vrai que l'offre commerciale a évoluée. Nous avons ainsi remarqué que les établissements de service se développaient énormément dans les rues concernées par le tramway. Cette tendance générale après l'arrivée d'un TCSP a été constatée ici aussi.

Si on s'intéresse maintenant à l'adéquation entre le projet du tramway et les objectifs du PDU de 1997, on constate que ceux-ci ont en partie été atteints :

- le tramway a permis la réduction du trafic dans les rues où il circule. Dans ces secteurs là, l'objectif recherché est obtenu. De plus, le trafic dans le quartier est plutôt en baisse ce qui pourrait laisser penser que le tramway a été vu comme un moyen de transport alternatif à la voiture.
- pour les secteurs de la rue de Marseille et du cours de la Liberté, il n'est pas question d'augmenter leur accessibilité car ils sont déjà très bien desservis par le réseau existant. Pour la ligne T2, même les commerçants les plus hostiles au projet ont reconnu un intérêt certain au tramway pour rejoindre Bron au centre de Lyon.
- en matière de réaménagement des quartiers, Bron est encore le meilleur exemple de réussite. En effet, le quartier connaît de nombreuses mutations depuis quelques années et l'offre résidentielle s'est développée. Cours de la Liberté, l'aménagement principal concerne surtout les piétons qui peuvent profiter pleinement de l'élargissement des trottoirs. On ne note pas de modification majeure des façades, mais les immeubles sont toujours très bien entretenus, comme c'était déjà le cas avant. Rue de Marseille par contre, la situation est bien différente. Malgré de gros efforts réalisés pour donner une nouvelle image au quartier, on retrouve quatre ans après la même apparence qu'avant les travaux, à savoir une rue plutôt peu entretenue, voire sale et des immeubles vétustes. Certains commerçants ont tenté de refaire leur façade, mais le résultat est masqué par l'état de dégradation général de la rue.

Les entretiens avec les commerçants nous ont montré que certains arguments présentés en opposition au tramway lors de l'enquête publique se sont vérifiés : la suppression de places de stationnement, la diminution du flux de chalands de passage, les difficultés de livraisons... Ces inquiétudes soulevées par les commerçants lors de la concertation se sont révélées justifiées et c'est en partie pour cette raison qu'ils ont le sentiment d'avoir été négligés lors de ce projet.

Par ailleurs, la chambre de commerce et certaines associations de commerçants s'étaient déclarées favorables au projet sous certaines conditions :

- la construction de places de stationnement, ce qui a été le cas sur Bron mais pas dans le septième ou le troisième arrondissement. Autour du cours de la Liberté, la situation a même empiré depuis la mise en service du tramway puisque le parking des bas ports a été supprimé et le stationnement rue de la Part-Dieu a diminué de moitié, sans compter les autres diminutions sur voirie sans compensation en parcs de stationnement en parallèle ;
- une procédure d'indemnisation simple et juste. Nous avons vu que la complexité de la démarche et le manque d'information ont découragé de nombreux commerçants.

Certains commerçants acceptent mal les changements. Ils montrent beaucoup de rancœur. Ce sentiment se remarque principalement chez les petits commerces de proximité qui ont toujours des difficultés depuis les travaux. Un bémol pourtant peut être apporté à certaines déclarations. Les commerçants en situation difficile ont peut-être vu notre enquête comme un moyen de s'exprimer et désignent ainsi le tramway comme l'unique responsable de la situation. D'autres facteurs entrent certainement en compte. Il ne faut donc pas perdre de vue que tout ce qui a été dit pendant l'enquête est soumis au jugement et à la bonne foi des commerçants.

Nous pouvons néanmoins affirmer que l'accompagnement des commerçants est une chose essentielle. Dans le secteur de Bron, le projet a été soutenu par les élus locaux et les commerçants accompagnés dans les différentes démarches, notamment la procédure d'indemnisations. C'est ce genre d'attitude qu'il faudrait davantage développer. Notre enquête ne nous a pas montré que les commerçants de Bron étaient plus satisfaits que les autres, au contraire, mais l'échantillon interrogé n'était peut-être pas représentatif de l'opinion générale des commerçants du quartier : aucun de ces opposants n'avait reçu d'indemnité et tous occupaient des locaux plus ou moins vétustes.

Lors de nos entretiens consécutifs à l'enquête, nous avons constaté que la tendance est désormais à l'accompagnement des commerçants, preuve en est sur le cours Charlemagne, mis en service en 2005, avec la mise en place d'un observatoire des chiffres d'affaires. Un effort a aussi été fait pour que les commerçants aient un interlocuteur unique afin de faciliter la communication. Il sera alors intéressant de voir si l'opinion des commerçants après ces travaux sera la même que sur les secteurs étudiés des premières réalisations

11. Bibliographie

- *Recommandations pour observer les impacts d'un TCSP sur les activités économiques*, Certu, 2004.
- *Exploitation des enquêtes ménages déplacements de l'agglomération grenobloise pour le motif achat 1985 et 1992*, Certu, 2002.
- *Impacts du tramway sur le commerce dans l'agglomération strasbourgeoise*, Certu, novembre 2003.
- *Enquête auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté à Lyon*, Certu, novembre 2001.
- *Impact du projet de tramway sur le stationnement autour de F. Roosevelt*, Transitec, juin 1997.
- *Le campus universitaire « Porte des Alpes » et le centre ville de Bron : une étude préalable à l'arrivée du tramway*, Bérangère Montagnier, Séverine Rerret, Stéphane Jolivet, Mohamed Khalfoun, Erik Lenguerrand, Maîtrise IUP ISEA, novembre 2000.

Annexes

Représentations cartographiques

- Classification des commerces le long des rues étudiées en janvier 2001 et juillet 2005
- Évolution de l'appareil commercial le long des rues étudiées entre janvier 2001 et juillet 2005

Évolution des profils en travers de la rue de Marseille et du cours de la Liberté

Contacts

Dans les représentations qui suivent, la catégorie *services* regroupe aussi bien les établissements de service à caractère commercial que les sociétés de service tertiaire ayant vitrine sur rue.

La catégorie *divers* concerne les commerces divers comme les bureaux de tabac et les commerces d'équipement de culture, loisirs et sport.

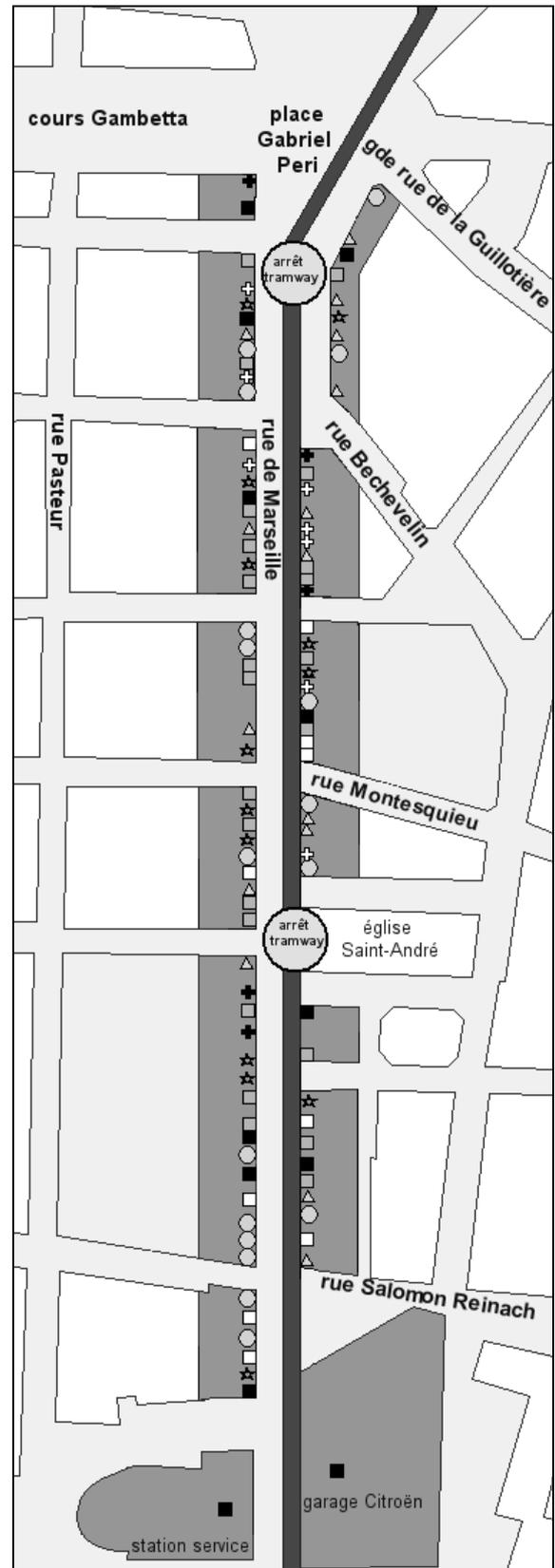
Classification des commerces le long de la rue de Marseille

Janvier 2001



50 mètres

-  Local vacant
-  Hôtel café restaurant
-  Commerce alimentaire
- Commerces non-alimentaires**
-  Services
-  Équipement de la maison
-  Équipement de la personne
-  Beauté santé hygiène
-  Divers
-  Plate-forme du tramway
-  Zone étudiée



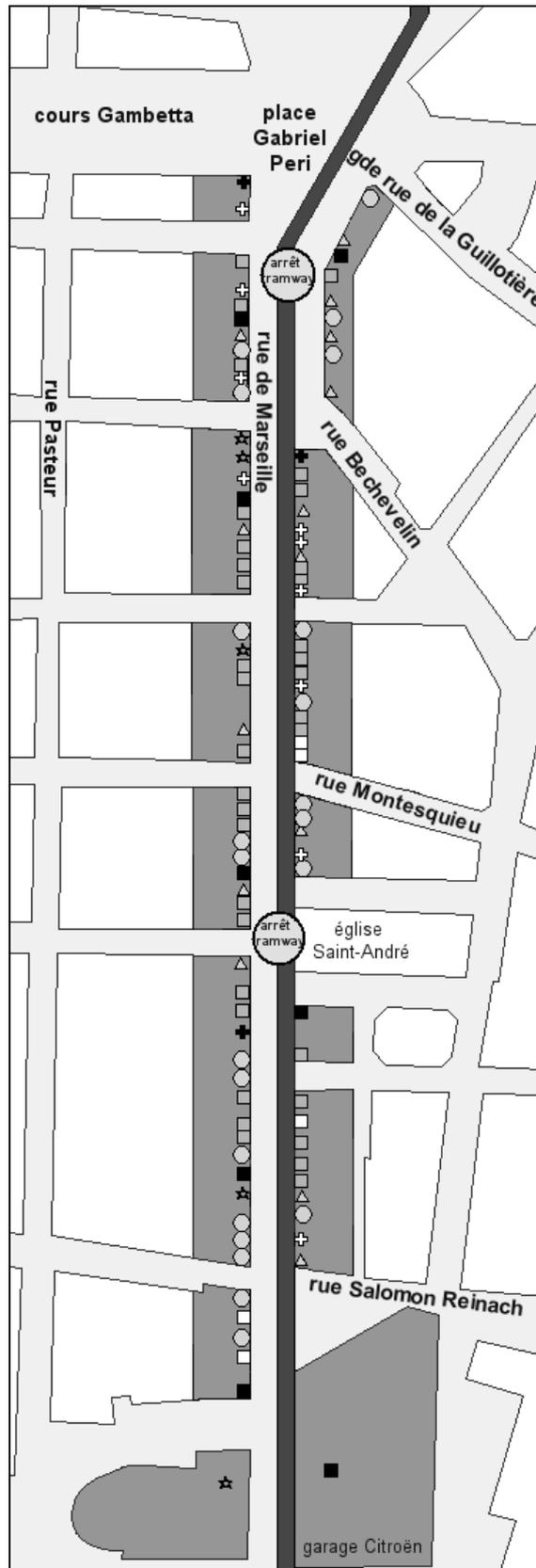
Classification des commerces le long de la rue de Marseille

Juillet 2005



50 mètres

- ★ Local vacant
- Hôtel café restaurant
- ▲ Commerce alimentaire
- Commerces non-alimentaires**
- Services
- Équipement de la maison
- ⊕ Équipement de la personne
- ⊕ Beauté santé hygiène
- Divers
- Plate-forme du tramway
- Zone étudiée

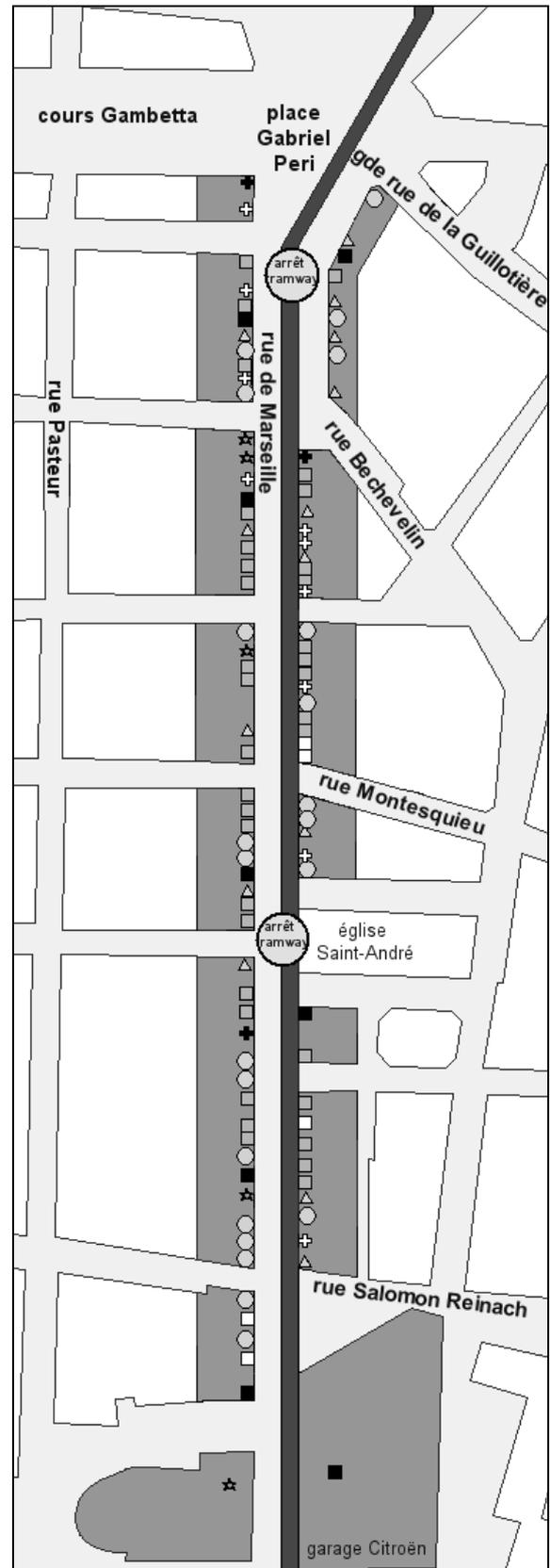


*Évolution des
commerces le long de la
rue de Marseille
entre janvier 2001 et
juillet 2005*



50 mètres

-  Aucun changement
-  Changement de nom ou de propriétaire
-  Changement d'activité
-  Travaux d'embellissement ou d'embellissement sans changement de propriétaire ou d'activité
-  Occupation d'un local vacant
-  Départ
-  Plate-forme du tramway
-  Zone étudiée



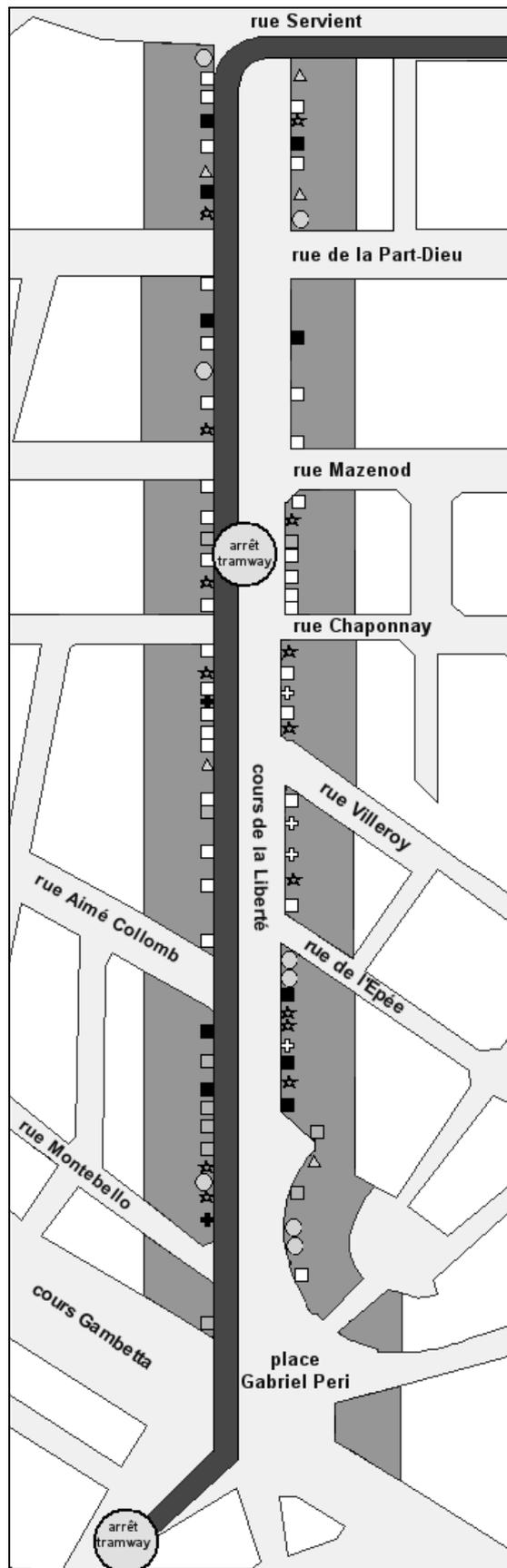
Classification des commerces le long du cours de la Liberté

Janvier 2001



50 mètres

-  Local vacant
-  Hôtel café restaurant
-  Commerce alimentaire
- Commerces non-alimentaires**
-  Services
-  Équipement de la maison
-  Équipement de la personne
-  Beauté santé hygiène
-  Divers
-  Plate-forme du tramway
-  Zone étudiée



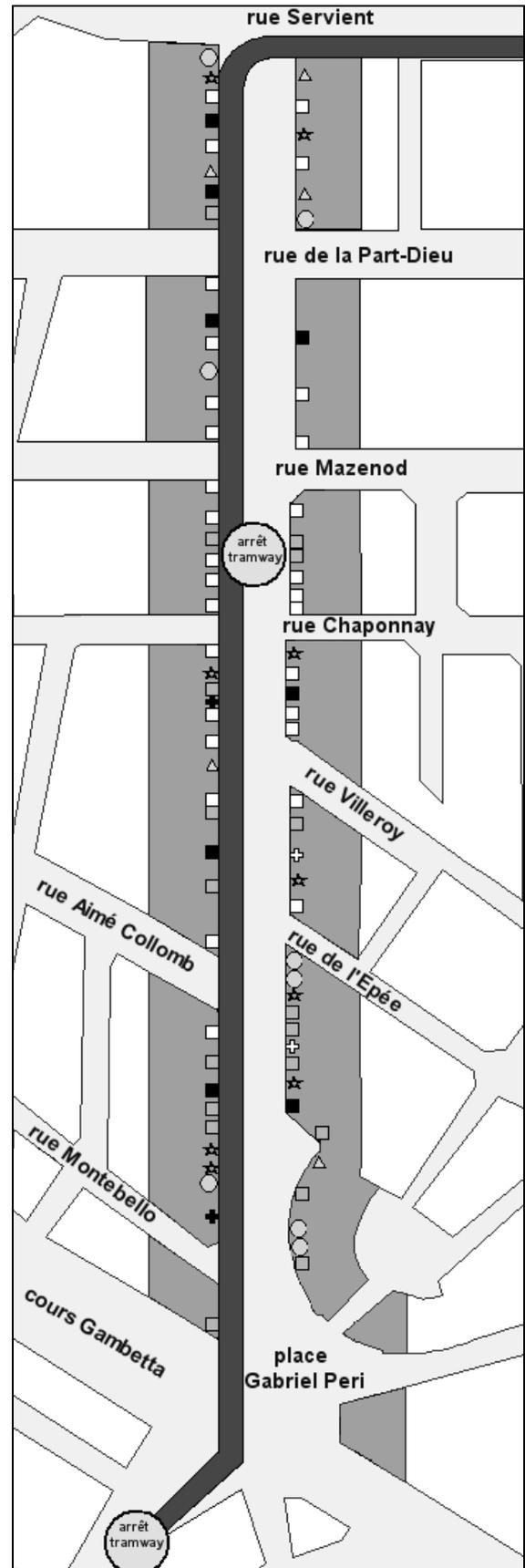
Classification des commerces le long du cours de la Liberté

Juillet 2005

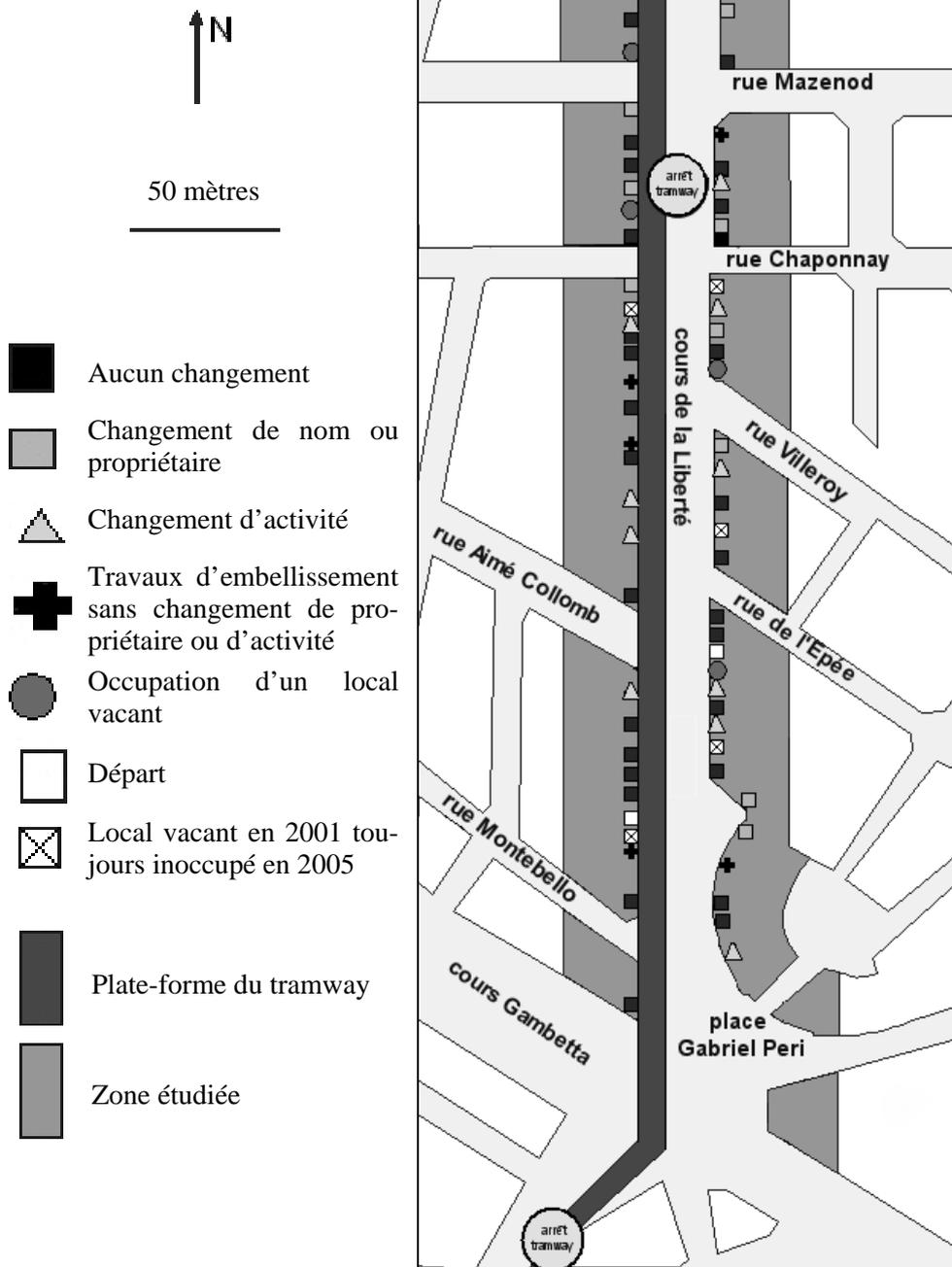


50 mètres

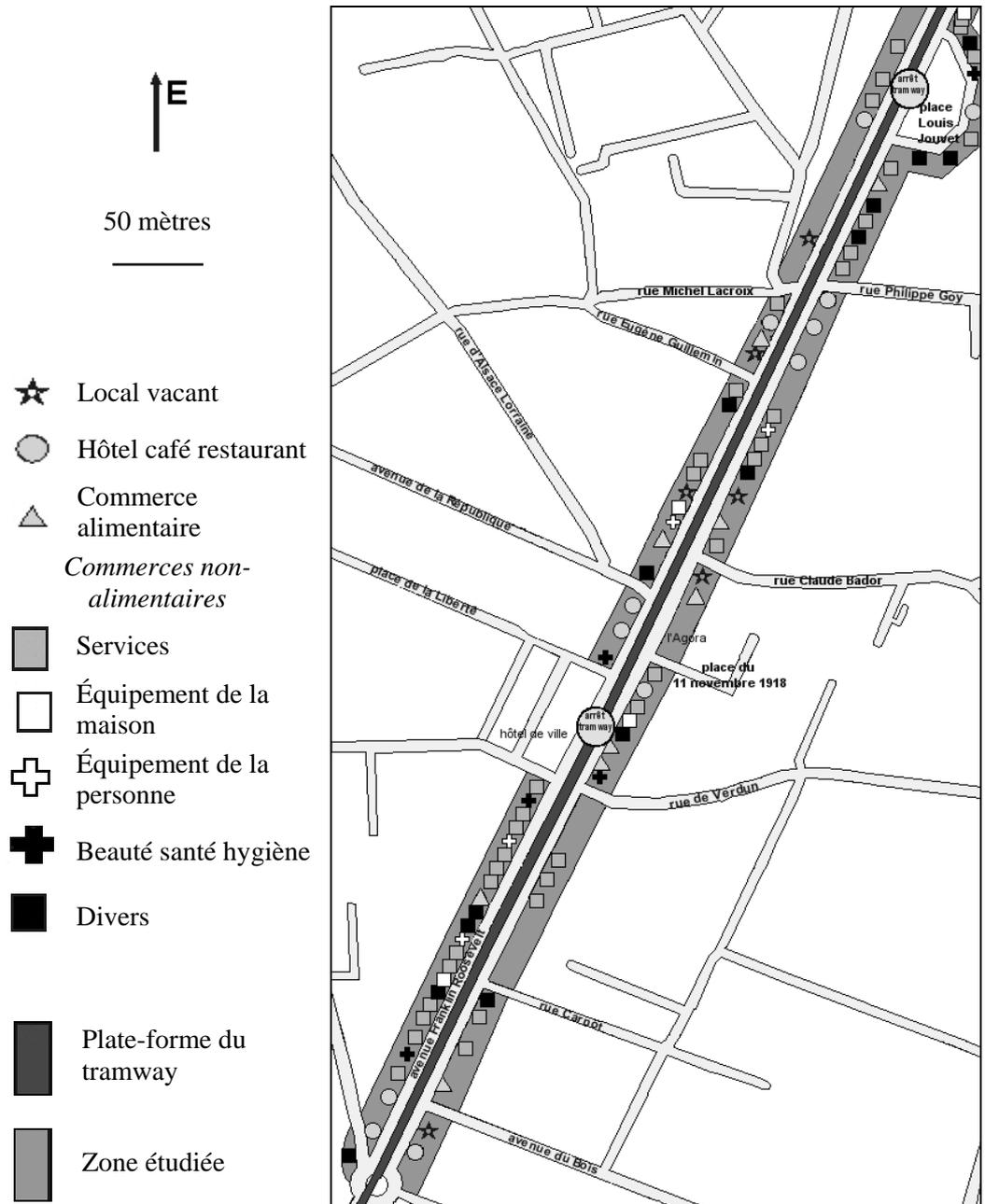
-  Local vacant
-  Hôtel café restaurant
-  Commerce alimentaire
- Commerces non-alimentaires*
-  Services
-  Équipement de la maison
-  Équipement de la personne
-  Beauté santé hygiène
-  Divers
-  Plate-forme du tramway
-  Zone étudiée



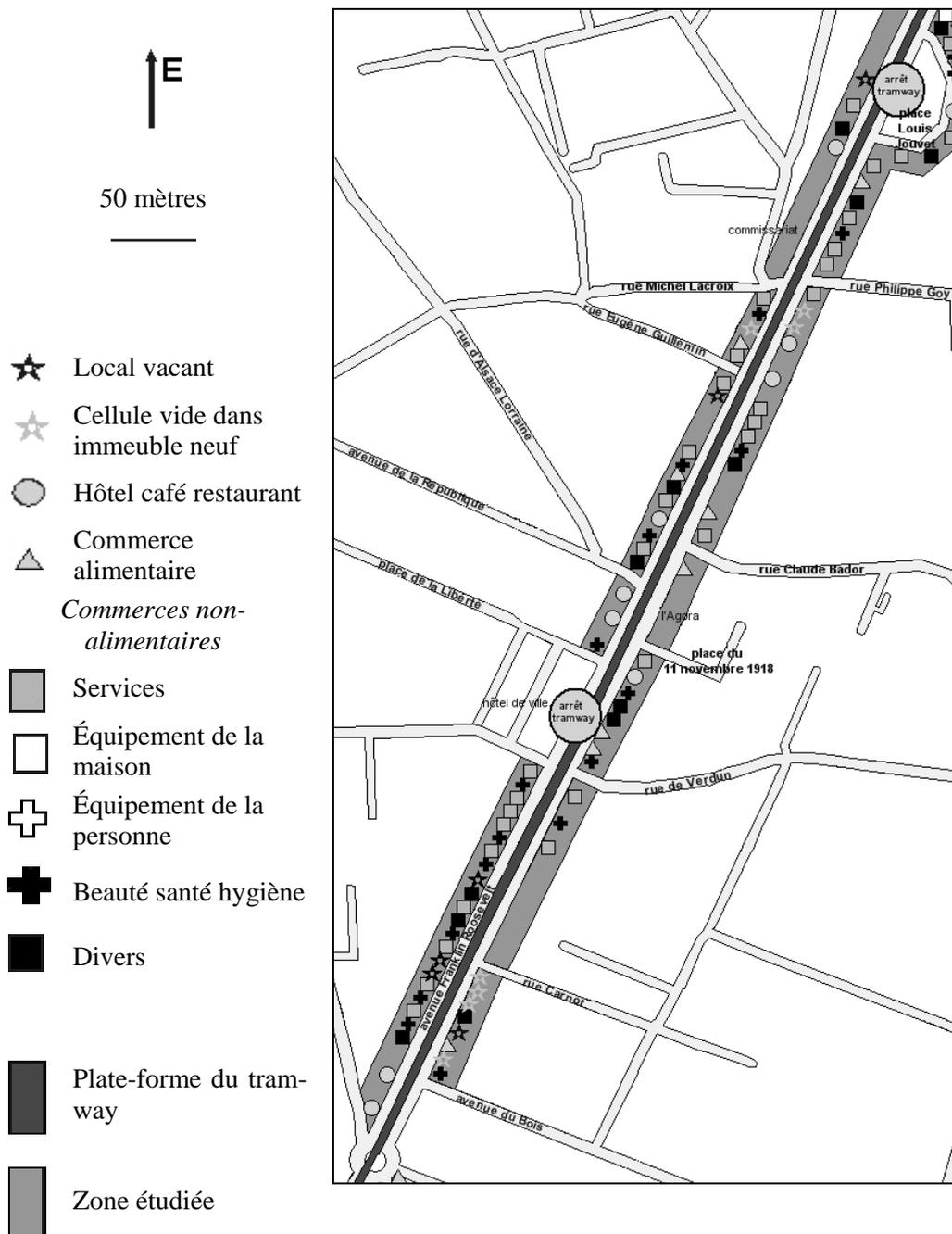
Évolution des commerces le long du cours de la Liberté entre janvier 2001 et juillet 2005



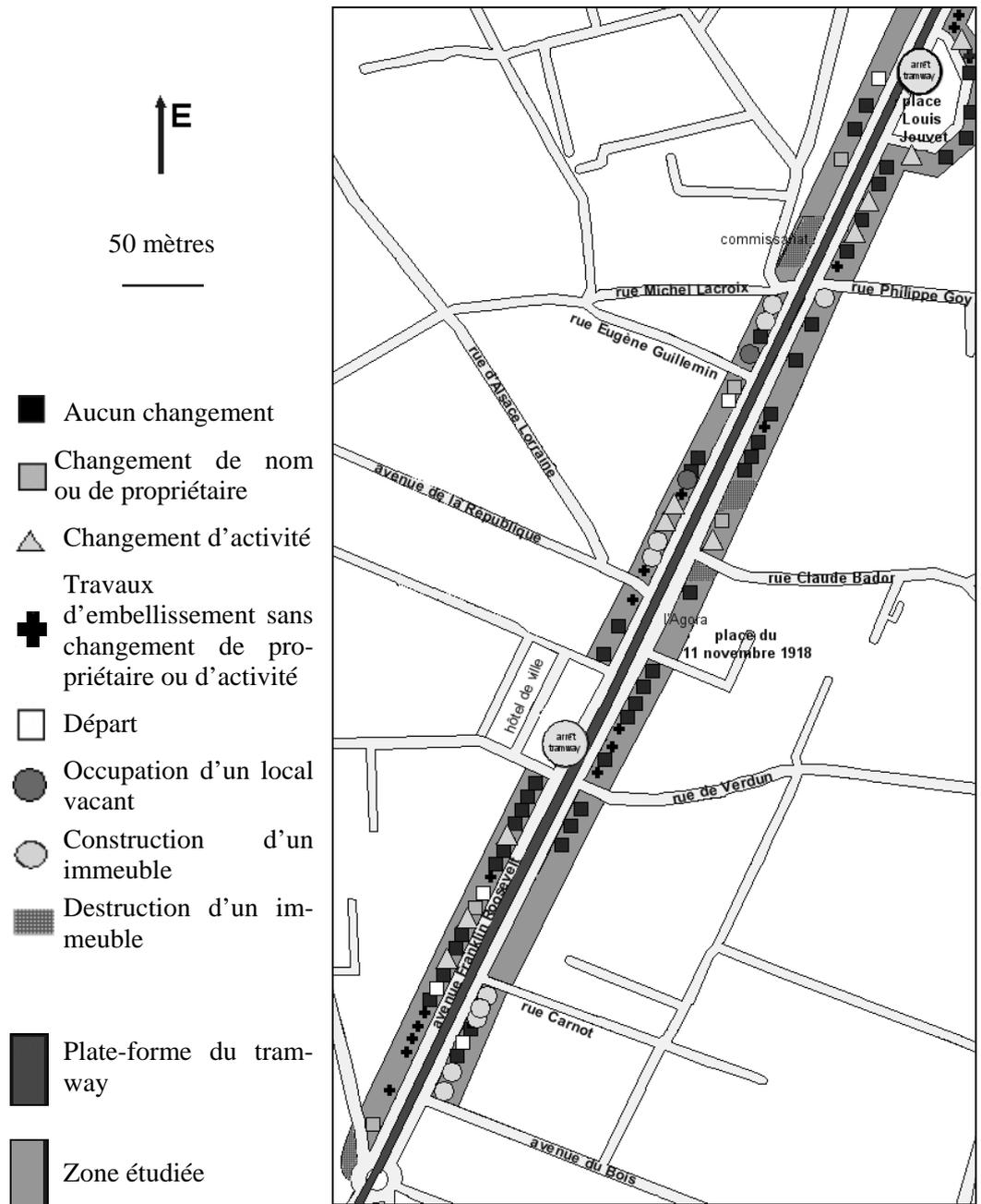
*Classification des commerces le long de l'avenue
Franklin Roosevelt
Janvier 2001*



Classification des commerces le long de l'avenue Franklin Roosevelt Juillet 2005



Évolution des commerces le long de l'avenue Franklin Roosevelt entre janvier 2001 et juillet 2005



Évolution façade à façade du secteur

RUE DE MARSEILLE

▪ Tronçon : Rue de l'Université – Eglise Saint André

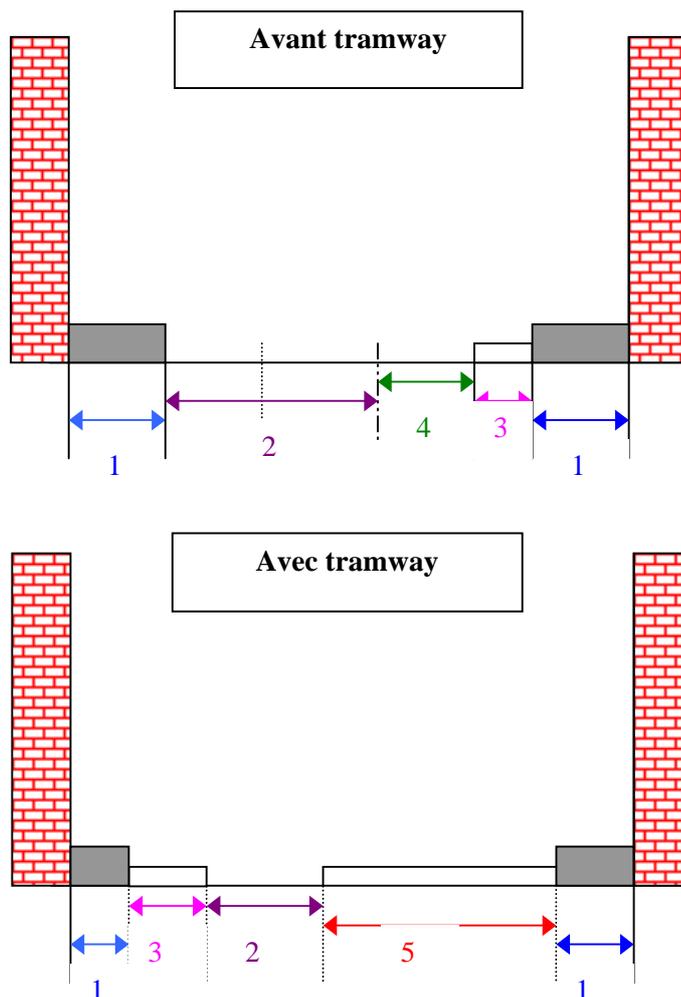
Entre façades : 15 m

	Avant tram	Avec tram
1 Trottoirs	2,20 m + 2,50 m	2 m+2 m
2 Chaussée circulaire	5 m (2 voies dont une mobilisée par le stationnement en double file)	3 m (1 seule voie)
3 Stationnement	2 m	2 m côté opposé au tram
4 Couloir bus à contre-sens	3,30 m	supprimé
5 Plate-forme tramway		6 m (franchissable)

▪ Tronçon : Eglise Saint André – Guillotière

On constate un rétrécissement de la rue qui se répercute sur les trottoirs : diminution de 50 cm sur les trottoirs (répartition non uniforme entre les deux trottoirs) ce qui les rend particulièrement peu confortables pour les piétons.

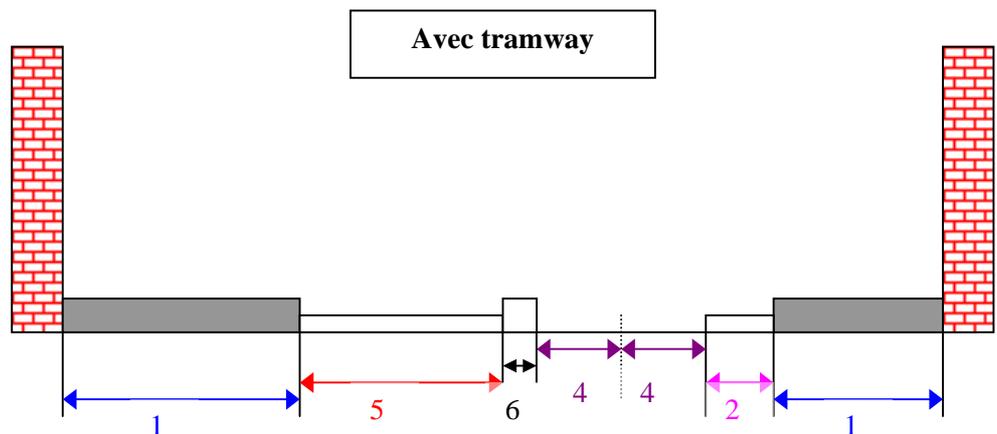
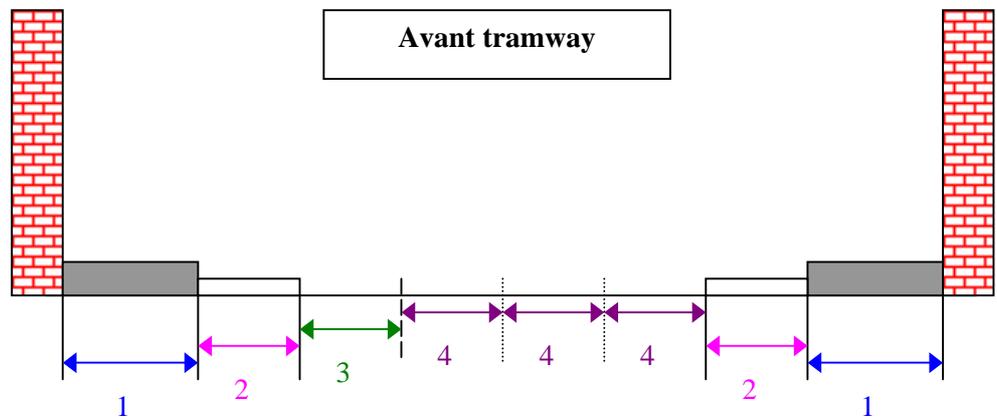
Le minimum réglementaire pour un trottoir est de 1,40 m, libre de tout obstacle.



COURS DE LA LIBERTE

Entre façades : 26 à 27 m

	Avant tramway	Avec tramway
1 Trottoirs	2 x 4,25 m	7,25 m + 5,25 m (stationnement)
3+4 Chaussée circulaire	12 m (dont 1 voie bus à contresens)	5 m
2 Stationnement	2 x 3 m (entre arbres)	2 m (un seul côté)
5 + 6 Plate-forme tramway		6 m + séparateur de 1 m



Contacts

- Mesdames Séverine Asselot et Natalia Barbarino-Saulnier et Messieurs Patrick Brun et Marc Lauffer à l'Agence d'urbanisme pour le développement de l'agglomération lyonnaise
- Monsieur Jean-Paul Besson au service urbanisme de la Communauté urbaine de Lyon
- Messieurs Michel Bos, Jean-Marc Ducard et Georges Sorel, adjoints au maire du septième arrondissement de Lyon, respectivement en charge des déplacements urbains et du cadre de vie, de l'urbanisme et du commerce
- Messieurs Philippe Bossuet, Jaques Legaignoux, Michel Noguier et Marc Tastavin au Sytral
- Messieurs Marc David et Luc Lafarges à la Chambre de commerce et d'industrie de Lyon
- Madame Agnès Epinat et Monsieur Lionel Saugues du service économique de la ville de Lyon
- Madame Agnès Faudon, directrice du cabinet du maire du septième arrondissement
- Monsieur Sébastien Foucha du service économique de la ville de Bron
- Monsieur Claude Peyrard au service information géographique de la Communauté urbaine de Lyon
- Monsieur Maurice Roux au laboratoire voirie de la Communauté urbaine de Lyon
- Madame Mireille Spaggiari-Meynet, adjointe au développement économique et commercial à la ville de Bron
- Monsieur Trigon à l'atelier trafic de la ville de Lyon

Table des matières

Préambule	9
1. Introduction	11
1.1 Contexte de l'étude	11
1.2 Objectifs de l'étude	12
1.3 Méthode	13
1.3.1 Observations préalables	13
1.3.2 Enquête auprès des commerçants	13
1.3.2.1 Élaboration du questionnaire	13
1.3.2.2 Déroulement de l'enquête	14
1.3.2.3 Suites de l'enquête	14
1.3.2.4 Réserves sur les résultats	14
2. Quelques caractéristiques des secteurs étudiés	15
2.1 Rue de Marseille	15
2.1.1 Une population et des logements d'un quartier central	15
2.1.2 Un appareil commercial de proximité	15
2.2 Cours de la Liberté	17
2.2.1 Une population et des logements d'un quartier du XIX ^{ème}	17
2.2.2 Un appareil commercial régional	17
2.3 Avenue Franklin Roosevelt	19
2.3.1 Une population d'ancien bourg rénové	19
2.3.2 Un appareil commercial porté sur le service	19
3. Quelques données de circulation	21
3.1 Sur le secteur de Lyon	21
3.1.1 Rue de Marseille	21
3.1.1.1 Tronçon avec tramway : entre la place Gabriel Péri et la rue Passet	21
3.1.1.2 Tronçon sans tramway : entre la rue de l'Université et la rue Jaboulay	21
3.1.2 Rue Servient : entre la rue André Philip et la rue François Garcin	22
3.1.3 Observations dans le quartier	22
3.1.3.1 Avenue du Maréchal de Saxe : entre la rue de l'Humilité et la rue Villeroy	23
3.1.3.2 Avenue Jean Jaurès : entre la rue Montesquieu et le cours Gambetta	23
3.1.3.3 Cours Gambetta, d'Ouest en Est : entre la place Jutard et la place Gabriel Péri	23
3.1.3.4 Cours Gambetta, d'Est en Ouest : entre la place Gabriel Péri et la place Jutard	23

3.1.3.5 Quai Claude Bernard : entre le pont de la Guillotière et le pont de l'Université	24
3.1.3.6 Quai Victor Augagneur : entre la rue Chaponnay et la place Jutard	24
3.1.4 Conclusion	24
3.2 Sur le secteur de Bron	24
4. Rue de Marseille : impact dans une rue de quartier	25
4.1 Identification des 27 commerces ayant répondu	25
4.2 Profil de la clientèle : essentiellement de proximité	26
4.2.1 Diminution de la clientèle de passage	26
4.2.2 Usage moindre de la voiture et plus élevé des transports en commun	26
4.2.3 Clientèle d'étudiants et de personnes âgées	27
4.2.4 Fréquentation en légère baisse	28
4.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires	29
4.3.1 Locaux de petite taille	29
4.3.2 Progression normale des loyers	29
4.3.3 Evolutions variées des chiffres d'affaires	29
4.3.3.1 Pertes pour les anciens commerçants	29
4.3.3.2 Bons résultats pour les nouveaux commerçants	30
4.3.4 Procédure d'indemnisations décourageante	30
4.3.4.1 Avis des commerçants	30
4.3.4.2 Données du Sytral	31
4.4 Livraisons difficiles	31
4.5 Problème récurrent : le stationnement	32
4.6 Nouveaux commerçants plutôt satisfaits	33
4.7 Dix nouvelles façades dans la rue	34
4.8 Bilan mitigé	35
4.9 Résultats différents de ceux de l'enquête de 2001	35
5. Cours de la Liberté : impact dans une rue du XIX^{ème}	37
5.1 Identification des 20 commerces ayant répondu	37
5.2 Profil de la clientèle : au-delà de celle du quartier	38
5.2.1 Clients de toute l'agglomération	38
5.2.2 Beaucoup de piétons	38
5.2.3 Clientèle plutôt âgée	39
5.2.4 Clientèle aux revenus plutôt élevés	39
5.2.5 Fréquentation en hausse	40
5.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires	40
5.3.1 Cellules commerciales de taille très différente	40
5.3.2 Loyer avec une augmentation normale	40
5.3.3 Chiffres d'affaires faibles	41

5.3.3.1 Peu d'augmentation pour les anciens commerçants	41
5.3.3.2 Nouveaux commerçants déçus	41
5.3.4 Peu de demandes d'indemnisations	42
5.3.4.1 Avis des commerçants	42
5.3.4.2 Données du Sytral	42
5.4 Livraisons en double file	43
5.5 Satisfaction discrète	44
5.6 Tramway peu attractif	45
5.7 Commerces transformés	45
5.8 Vers une reconversion de la rue ?	47
5.9 Volonté de passer à autre chose	47
6. Avenue Franklin Roosevelt : impact sur un centre-bourg	48
6.1 Identification des 22 commerces ayant répondu	48
6.2 Profil de la clientèle : baisse de celle de passage	49
6.2.1 Perte importante de la clientèle de passage	49
6.2.2 Faible utilisation du transport en commun	50
6.2.3 Clientèle de tout âge	50
6.2.4 Clientèle aux revenus moyens	51
6.2.5 Baisse générale de la fréquentation	51
6.3 Surface, loyer et chiffre d'affaires	51
6.3.1 Surface des commerces : plutôt moyenne	51
6.3.2 Loyers élevés	51
6.3.3 Chiffres d'affaires en baisse	52
6.3.3.1 Anciens commerçants mécontents	52
6.3.3.2 Nouveaux commerçants satisfaits	52
6.3.4 Grande méfiance au sujet des indemnisations	53
6.4 Livraisons gênantes	54
6.5 Offre de stationnement insuffisante	55
6.6 Bons résultats pour les nouveaux commerçants	56
6.7 Nombreuses réfections de façade	56
6.8 Mécontentement général chez les anciens commerçants	57
7. Conclusions de l'enquête	58
7.1 Similitudes dans l'évolution de l'appareil commercial	58
7.2 Différences marquées dans l'appréciation et l'image	58
7.2.1 Commerçants plus ou moins hostiles	58
7.2.2 Image urbaine différente	59
8. Retour sur la procédure d'indemnisation	60
9. Entretiens consécutifs à l'enquête	61
9.1 Chambre de commerce	61

9.1.1 Les constats	61
9.1.2 Les actions	61
9.2 Mairie de Bron	62
9.2.1 Contradictions dans l'attitude des commerçants	62
9.2.2 Une meilleure adaptation des commerçants attendue	62
9.2.3 Plusieurs raisons à l'augmentation des services	63
9.2.4 Précisions diverses	63
9.3 Service économique de la ville de Lyon	63
9.3.1 Une réserve sur les résultats de l'enquête	63
9.3.2 Une contestation virulente lors des travaux	64
9.3.3 Le stationnement, un problème difficile à régler	64
9.3.4 Peu d'actions pour revaloriser le quartier	64
9.4 Mairie du septième arrondissement	64
9.4.1 Attitude très hostile des commerçants	64
9.4.2 Evolution de la rue	65
9.4.2.1 Des échecs	65
9.4.2.2 Des succès	65
10. Conclusion générale	67
11. Bibliographie	69
Annexes	71
Représentations cartographiques	71
Évolution des profils en travers de la rue de Marseille et du cours de la Liberté	71
Contacts	71
Table des matières	85

© ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer
centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du Certu est illicite (loi du 11 mars 1957).
Cette reproduction par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du code pénal.

Reprographie: CETE de Lyon ☎ (+33) (0) 4 72 14 30 30 (janvier 2006)

Dépôt légal: 1^{er} trimestre 2006

ISSN: 1263-2570

ISRN: Certu/RE -- 06 - 02 -- FR

Certu

9, rue Juliette-Récamier

69456 Lyon Cedex 06

☎ (+33) (0) 4 72 74 59 59

Internet <http://www.certu.fr>