



HAL
open science

Déplacements et commerces : enquête auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté à Lyon

Florence Bastien, Jacques Legaigoux, Marie-Noëlle Mille

► To cite this version:

Florence Bastien, Jacques Legaigoux, Marie-Noëlle Mille. Déplacements et commerces : enquête auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté à Lyon. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2001, 52 p., figures, illustrations, tableaux, 5 références bibliographiques. hal-02162022

HAL Id: hal-02162022

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02162022>

Submitted on 21 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

*Enquête auprès des commerçants
de la rue de Marseille
et du cours de la Liberté à Lyon*

Novembre 2001

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>

DEPLACEMENTS ET COMMERCES

**ENQUÊTE AUPRÈS DES COMMERÇANTS DE LA
RUE DE MARSEILLE ET DU COURS DE LA
LIBERTÉ A LYON**

Ce rapport d'étude a été réalisé par Florence BASTIEN, élève en 5^{ème} année en Génie civil et urbanisme à l'INSA de Lyon, durant son stage de fin d'étude au CERTU sous la responsabilité de Jacques LEGAIGNOUX et Marie-Noëlle MILLE.

Nos remerciements vont prioritairement aux commerçants qui ont accepté de répondre à l'enquête ainsi qu'aux personnes des différentes institutions qui nous ont reçus.

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire : Ministère de l'Équipement : DGUHC, DTT, DAEI dans le cadre du Programme IUD, thème 4			
Titre : Déplacements et commerces Enquête auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté à Lyon			
Sous-titre :		Date d'achèvement : Novembre 2001	Langue : Français
Organisme auteur : CERTU		Rédacteurs : Florence Bastien (stagiaire) Coordonnateurs : Jacques Legaïgnoux (CERTU) Marie-Noëlle Mille (CERTU)	Relecteur assurance qualité : Christian Lebondidier (CERTU) Comité de suivi IUD, thème 4
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, voies empruntées par une des lignes de tramway mises en service au début de l'année 2001. Il est apparu intéressant de pouvoir établir un premier bilan neuf mois après. Quelle opinion les commerçants de ces deux voies de centre ville se font-ils de cette réalisation ? Leurs craintes ont-elles été confirmées ou au contraire ont-ils pu tirer profit de cet aménagement ? Ce bilan n'est certes pas définitif car le secteur est encore en période d'adaptation, il a néanmoins permis d'évaluer la situation et de tirer des premières conclusions. Parallèlement, une enquête sur le stationnement sur ces rues a été conduite. Le rapport fait aussi état de rencontres avec des techniciens des services économiques des collectivités ou institutions qui ont accompagné, selon leur champ de compétence dans cette opération, les commerçants. Les principes majeurs qui prévalent en matière d'indemnisation sont relatés.			
Remarques complémentaires : Cette étude a été réalisée dans le cadre du Programme « Interface urbanisme - déplacements », thème 4, « Impact des mesures des Plans de Déplacements Urbains (PDU) sur la vie économique et les commerces » commandée par le Ministère de l'Équipement au CERTU. Le comité de suivi de ce thème est piloté par la DGUHC, la DTT et la DAEI ¹ .			
Mots clés : commerces, tramway, transports, déplacements, opinions, indemnités		Diffusion : Services techniques déconcentrés, des collectivités locales, Agences d'urbanisme, CCI, AOT...	
Nombre de pages : 56		Confidentialité : non	Bibliographie : oui

¹ DGUHC : Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction ; DTT : Direction des transports terrestres ; DAEI : Direction des affaires économiques et internationales.

Sommaire

Préambule	7
Introduction	9
1. Présentation du secteur	10
1.1 Diagnostic de la rue de Marseille	10
1.2 Diagnostic du cours de la Liberté	12
1.3 Déroulement du projet	12
2. Méthodologie de l'enquête auprès des commerçants	14
2.1 L'élaboration de l'enquête	14
2.2 L'élaboration du questionnaire du CERTU	14
2.3 Les suites de l'enquête	15
2.4 Le déroulement de l'enquête	15
3. Résultats de l'enquête cours de la Liberté	16
3.1 L'identification des commerces	16
3.2 La clientèle	16
3.3 L'évolution des chiffres d'affaires	18
3.4 Les modes de déplacement des clients	19
3.5 Le stationnement	19
3.6 Les livraisons	20
3.7 Les points de vue des commerçants	21
4. Résultats de l'enquête rue de Marseille	23
4.1 L'identification des commerces	23
4.2 La clientèle	24
4.3 L'évolution des chiffres d'affaires	26
4.4 Les modes de déplacement des clients	27
4.5 Le stationnement	27
4.6 Les livraisons	28
4.7 Les points de vue des commerçants	29
5. Conclusion de l'enquête auprès des commerçants	31
6. Entretiens consécutifs à l'enquête	33
6.1 Les services des institutions locales	33
6.2 Les indemnisations	34
6.3 Conclusion	38
7. Résultats de l'enquête stationnement	39
7.1 Les ratios	39
7.2 Comparaison rue de Marseille/cours de la Liberté	39
7.3 Analyse plus détaillée du stationnement sur le secteur	40
7.4 Conclusion	41

7.5	Exemple de stationnement rue de Marseille	41
7.6	Exemple de stationnement cours de la Liberté	42
	Conclusion générale	45
	Bibliographie	47
	Annexes	49
1.	Classification des commerces du secteur concerné par l'étude	50
1.1	Cours de la Liberté	50
1.2	Rue de Marseille	50
2.	Profils en travers des voies	54
2.1	Cours de la Liberté	54
2.2	Rue de Marseille	55
3.	Contacts	56

Préambule

Le CERTU est engagé sur un vaste projet intitulé « Interface urbanisme – déplacements » issu d'une commande conjointe de cinq directions centrales du Ministère de L'Équipement, du logement et des transports.

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 entrepris afin d'obtenir des données sur les déplacements et le commerce. Une analyse de l'évolution de l'offre commerciale est également engagée. Parmi ces études, une enquête auprès des commerçants de la rue de Marseille et du cours de la Liberté à Lyon, empruntées par une des deux lignes de tramway mises en service en janvier 2001, a été proposée.

Introduction

La loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie rend obligatoires les Plans des Déplacements Urbains (PDU) pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants. Ce document s'efforce de mettre en œuvre une stratégie globale et volontariste en terme de déplacements.

Un des principaux objectifs du PDU de l'agglomération lyonnaise est « *d'inverser les tendances dans la répartition des déplacements entre les différents modes²* ». Cette ambition se traduit en priorité par le développement des modes alternatifs à la voiture particulière.

La mise en place du tramway dans l'agglomération lyonnaise est une première réalisation forte de ce PDU. L'implantation du tramway dans les rues lyonnaises constitue non seulement un moyen de reconquérir l'espace public utilisé par l'automobile mais aussi un support d'aménagement capable de modifier le paysage urbain.

Cependant la mise en place des deux lignes de tramway ne s'est pas faite sans heurts ni controverses. Cette réalisation a engendré l'émergence d'un certain nombre de mouvements d'opposition, tant au niveau politique qu'associatif.

Une des nombreuses contestations a émané des commerçants, souvent hostiles au projet à Lyon comme ailleurs. Leur principal argument tient au fait que la construction de la plate-forme du tramway entraîne forcément une réduction du stationnement. Or le stationnement représente pour eux un élément capital à la survie du petit commerce en centre-ville. Une situation inconnue paralyse aussi les commerçants qui s'interrogent sur l'évolution de leurs conditions de travail.

Aussi, à l'heure actuelle où les deux lignes de tramway sont en service depuis janvier 2001, il est intéressant de pouvoir établir un premier bilan neuf mois après. Quelle opinion les commerçants de la rue de Marseille qui étaient les plus opposés au projet de tramway et ceux du cours de la Liberté se font-ils de cette réalisation ? Leurs craintes ont-elles été confirmées ou au contraire ont-ils pu tirer profit de cet aménagement ?

Ce bilan n'est certes pas définitif car le secteur est encore en période d'adaptation, il a néanmoins permis d'évaluer la situation et de tirer les premières conclusions.

Ce travail est d'autant plus pertinent que d'autres lignes de tramway sont à l'étude pour l'agglomération lyonnaise.

Parallèlement, une enquête sur le stationnement a été conduite ; ce sujet étant souvent évoqué en point négatif par les commerçants lors des entretiens.

Le rapport fait aussi état des principales rencontres avec des techniciens des collectivités ou institutions qui s'occupent, à des titres divers, des activités économiques.

Préalablement un recueil des articles de presse a été réalisé pour suivre l'évolution des points de vue, des perceptions et établir le questionnaire.

² SYTRAL, 1997, Plan des déplacements urbains de l'agglomération lyonnaise.

1. Présentation du secteur

« La rue de Marseille et le cours de la Liberté, sous leur forme présente datent du XIX^{ème} siècle. Ces deux voies nord-sud s'étirent en rive gauche du Rhône, à proximité du fleuve. Elles démarrent depuis la Place Gabriel Péri ; anciennement place du Pont, située au débouché, jusqu'en 1826, du pont de la Guillotière, plus ancien point d'échange entre le Dauphiné et Lyon. Concernant l'organisation du quartier, les nécessités de la circulation ont amené, en l'absence d'une trame rigoureuse imposée au départ comme aux Brotteaux et de contraintes topographiques réelles, une disposition assez caractéristique malgré un certain flou dans le détail : des radiales partant du Rhône donc de l'ouest et recoupées par des transversales dans un axe grossièrement nord-sud. Cette disposition, empirique au début, a été ensuite systématisée. D'abord au XIX^{ème} siècle par la mise en place du prolongement du damier des Brotteaux vers le sud dans le quartier de la Préfecture, puis par des radiales installées à partir de chaque pont et en ligne droite.

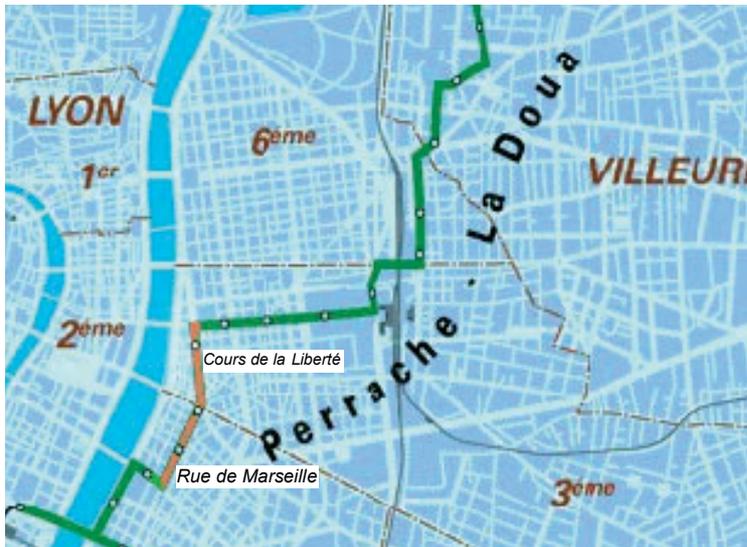
Bien qu'en prolongement l'une de l'autre, elles présentent des différences tant sur leur morphologie, que leurs fonctions urbaines.

La rue de Marseille, anciennement rue Saint André, a été tracée sur son parcours, proche de la grande Rue de la Guillotière pendant la Monarchie de Juillet ; elle fut prolongée quelques années plus tard jusqu'à la voie ferrée et l'embarcadère de Marseille situé à son extrémité sud.

Le cours de la Liberté, large artère commerçante, est en partie vouée, depuis le XIX^{ème} siècle, au commerce de meubles car le port en bois se trouvait tout près, sur le bord du Rhône. Le cours a été réalisé pendant la Restauration et a gardé le nom de cours Bourbon jusqu'en 1870. On lui donna alors le nom de cours de la Liberté retrouvée en principe avec la fin de l'Empire. »³

En raison de leur configuration singulière, les résultats des différentes enquêtes menées récemment sur la rue de Marseille et le Cours de la Liberté sont présentés séparément.

Localisation du secteur concerné par l'enquête.



1.1 Diagnostic de la rue de Marseille

Le Sytral⁴ et la CCI de Lyon ont réalisé une enquête en 1997 sur la rue de Marseille. Les principales conclusions de cette enquête sont reprises ci-dessous.

³ Pelletier Jean, Lyon pas à pas, Édition Horvath, décembre 1992.

⁴ Sytral : Syndicat des transports de l'agglomération lyonnaise.

1.1.1 Une population plutôt âgée et captive

L'ensemble des données étudiées dans cette partie est issue du recensement effectué par l'INSEE en 1990.

La population de la rue de Marseille est âgée ; la part des 60 ans et plus est plus élevée que celle de Lyon ou de la Communauté urbaine. La taille moyenne des foyers de la rue de Marseille est bien inférieure à celle de Lyon et de la Communauté urbaine. La majorité des ménages ne possède pas de voiture.

Bien qu'appelé « quartier chinois », la proportion d'étrangers dans le quartier est équivalente à celle de Lyon.

1.1.2 Une offre commerciale de proximité

L'étude rue de Marseille porte sur 123 activités répertoriées entre la place Gabriel Péri et la rue de l'Université.

Avec 70 % de l'offre, les services dominent largement dans le paysage des activités de la rue. Les services aux particuliers du type tabac-presse, salon de coiffure, vidéo club, sont incontestablement les plus présents mais ne doivent pas faire oublier l'importante densité des cafés-hôtels-restaurants.

Les locaux vacants sont au nombre de 10 et certains sont dans un tel état de délabrement qu'ils deviennent excessivement préjudiciables à l'image du commerce de la rue.

Autre particularité de la rue : elle constitue une sorte d'interface entre le quartier maghrébin (situé en amont, vers la place Gabriel Péri) et le quartier chinois. On peut donc constater la présence de nombreux petits commerces ethniques (les kebabs y côtoient les restaurants chinois).

Sur le quartier, le commerce de proximité est nettement prédominant. En revanche les commerces non alimentaires qui ont besoin d'une zone de chalandise plus importante pour fonctionner correctement n'y survivent pas.

Entre 1990 et 1997, la composition de l'équipement commercial s'est profondément modifiée : si les commerces alimentaires sont restés stables, l'offre non alimentaire s'est clairement affaiblie dans le domaine de l'équipement de la personne et de l'équipement de la maison, essentiellement au profit des services aux particuliers et dans une moindre mesure des cafés-hôtels-restaurants.

1.1.3 Le renouvellement de l'offre commerciale de la rue

En 2001, seulement 103 commerces correspondant aux activités situées au rez-de-chaussée sont ouverts sur la rue de Marseille. Comparée à la situation relevée en 1997, l'offre commerciale sur ce tronçon de rue, concerné par le tramway, a connu un renouvellement important ; 34 commerces ont changé d'activité ou ont fait faillite. D'autres n'ont pas changé d'activité mais de propriétaires (affirmation qui fait suite aux enquêtes). Parmi les 10 locaux vacants recensés en 1997, seul 3 sont encore inoccupés. En 2001, 11 locaux sont libres sur le même secteur ; autrement dit au minimum huit autres commerçants ont fermé entre 1997 et 2001. De nouveaux secteurs d'activité comme l'informatique (3 commerces) sont apparus.

D'une manière générale, la vacance est un phénomène difficile à analyser car elle peut être due à un manque d'acquéreurs comme elle peut s'inscrire dans une stratégie commerciale.

Une analyse de la façade (présentation de la vitrine) des commerces du 7^e arrondissement a été réalisée durant l'été 2001 par le bureau SM Conseil (Diagnostic qualitatif de l'appareil commercial du 7^e arrondissement de Lyon). Cette étude recense, sur le secteur, 1 689 cellules commerciales dont 1 284 en activité. D'où un taux de mitage⁵ de 24 %.

Sur la rue de Marseille, l'étude recense 116 cellules commerciales dont 13 en vacance, ce qui nous donne un taux de mitage de 11 %. Ce taux est largement inférieur à la moyenne du 7^e arrondissement mais supérieur à d'autres secteurs géographiques historiquement commerçants.

⁵ Le taux de mitage correspond au nombre de cellules vacantes ou en travaux ou en liquidation définitive par rapport au nombre de cellules commerciales.

Autrement dit, la vacance commerciale de la rue de Marseille est dans la moyenne basse comparée à d'autres rues de l'arrondissement comme la Grande rue de la Guillotière par exemple. Néanmoins la rue présente une certaine fragilité commerciale.(cf. annexe : classification des commerces).

1.2 Diagnostic du cours de la Liberté

Nous avons répertorié 81 commerces en fonctionnement sur le secteur concerné et 8 locaux vacants.

Il s'agit d'une artère spécialisée depuis longtemps dans l'équipement de la maison et plus particulièrement le commerce du meuble (9 magasins de meubles, 6 magasins d'installation de cuisine et salle de bain, 4 literies...). Quelques magasins ont aussi une implantation en périphérie. Certains appartiennent à des enseignes nationales.

Sur les 8 locaux libres, six le seraient depuis les travaux du tramway, selon les dires des commerçants voisins. Un local qui abritait un commerce de HI-FI a été vendu. Il est remplacé par deux activités de service : informatique et assurance.(cf. annexe : classification et représentations cartographiques des commerces).

1.3 Déroulement du projet⁶

L'opération du tramway est constituée de deux lignes longues de 18,7 km qui relient Perrache au campus de la Doua et Perrache à Bron / Saint Priest.

Février 1997

Vote des élus du SYTRAL sur le principe de la réalisation de deux lignes de tramway.

Avril-juin 1997

Première phase de concertation : réunions publiques de présentation du projet et de discussions sur les itinéraires.

Juillet 1997

Choix des itinéraires et début des études d'avant-projet.

Septembre-novembre 1997

Deuxième phase de concertation.

Novembre 1997

Approbation de l'avant-projet.

15 janvier / 17 février 1998

Enquête publique.

24 avril 1998

Avis favorable à la réalisation du tramway délivré suite à l'enquête publique.

Eté 1998

Les premiers travaux de déviation des réseaux commencent.

16 septembre 1998

Le préfet signe l'arrêté de déclaration publique des deux lignes de tramway.

26 octobre 1998

Deux associations et trois particuliers engagent un recours auprès du Tribunal administratif pour obtenir l'annulation de l'arrêté préfectoral.

29 octobre 1998

Les représentants du « Collectif urbain lyonnais autrement » (réunissant des commerçants placés sur le tracé de la ligne Perrache / La Doua) déposent au Tribunal administratif trente pages de requêtes afin de faire annuler la déclaration d'utilité publique pour la construction du tramway et de suspendre l'exécution des travaux.

⁶ Cette chronologie est basée sur l'article de Lyon CAPITALE du 20/12/2000.

Janvier 1999

Le tribunal administratif déboute les associations et les citoyens de leur requête ; ils font appel le 5 mars 1999 et le tribunal confirme sa décision en juillet 2000.

Février 1999

Début des travaux de la plate-forme.

2 janvier 2001

Mise en service commerciale des deux lignes de tramway.

2. Méthodologie de l'enquête auprès des commerçants

2.1 L'élaboration de l'enquête

Les dires des commerçants recueillis dans les articles de presse ainsi que dans l'étude *Impact du tramway au château de Rezé, perception des habitants et commerçants (CETE de l'Ouest, mai 1993)* où la mise en place du tramway a engendré des réactions plutôt négatives de la part de ces professionnels, ont servi de base pour construire le questionnaire.

Le contexte local a une grande importance sur l'évolution du commerce ; le secteur de la rue de Marseille ne peut donc pas être assimilé au secteur du château de Rezé. Cependant force est de constater que, quel que soit le secteur considéré, on enregistre, lors de l'implantation d'un TCSP, les mêmes revendications de la part des commerçants.

Ces déclarations nous ont permis de formuler des hypothèses, à savoir :

- la phase de travaux entraîne la perte de la clientèle extérieure ainsi qu'une baisse du chiffre d'affaires.
- l'arrivée du tramway entraîne généralement :
 - la venue de nouvelles populations moins aisées,
 - la modification du type de clientèle,
 - une diminution des clients utilisant la voiture comme mode de déplacement,
 - une augmentation de la fréquentation du quartier mais une baisse du chiffre d'affaires des commerçants,
- les indemnités distribuées sont insuffisantes ;
- les livraisons deviennent problématiques car les camions ne peuvent plus stationner ;
- la diminution de la capacité de stationnement fait fuir une partie de la clientèle (qui plus est la plus aisée) ;
- les commerçants hostiles à l'idée de la mise en place du tramway ont pu changer d'avis depuis sa mise en service.

L'objectif de l'enquête était de mesurer dans quelle mesure ces hypothèses pouvaient s'appliquer dans notre secteur.

2.2 L'élaboration du questionnaire du CERTU

Ce questionnaire comportait sept parties distinctes correspondant à sept axes d'étude :

- L'identification du commerce
- La clientèle du commerce
- Le mode de déplacement des clients
- Les livraisons
- Le stationnement
- Le chiffre d'affaires du commerçant
- Le point de vue du commerçant

Dans chaque partie, nous nous sommes efforcés de dégager une évolution entre la situation avant travaux, la phase des travaux et la situation actuelle.

La méthode d'enquête privilégiée a été l'entretien avec le commerçant. Aussi ce questionnaire, par l'intermédiaire de plusieurs questions ouvertes, doit permettre au commerçant de s'exprimer sur les thèmes qui lui tiennent à cœur.

2.3 Les suites de l'enquête

Les résultats de l'enquête ont été présentés au service économique de la Ville et de la Communauté urbaine de Lyon ainsi qu'à la Chambre de Commerce et d'Industrie et le SYTRAL. Ces rencontres nous ont éclairés sur certains points comme le déroulement de la concertation ou les opérations d'indemnisations des commerçants proposées suite au projet du tramway.

2.4 Le déroulement de l'enquête

2.4.1 Cours de la Liberté

Dix-sept commerçants sur quatre-vingt-un commerces en fonctionnement ont été interrogés cours de la Liberté. Ces commerçants ont été choisis de manière à représenter les différents secteurs d'activités de la rue, mais aussi en fonction de leur disponibilité. Les entretiens se sont déroulés pendant la semaine du 10 au 14 septembre 2001. Quelques commerçants ont préféré remplir eux-mêmes le questionnaire par manque de temps (certains questionnaires n'ont toutefois jamais été remis à l'enquêteur et ce malgré plusieurs passages de celui-ci). Par ailleurs, deux commerçants très hostiles au projet du tramway ont refusé l'entretien.

2.4.2 Rue de Marseille

Une vingtaine de commerces sur quatre vingt douze en fonctionnement ont été interrogés rue de Marseille. Le choix des commerces s'est fait sur le même principe que pour le cours de la Liberté. La possibilité d'obtenir un entretien avec le commerçant a été plus réduite sur ce secteur, les commerces de la rue ayant une forte fréquentation (boulangerie, presse, épicerie, bar...). Des questionnaires ont donc été remis aux commerçants et ramassés quelques jours après. Certains questionnaires n'ont toutefois pas été rendus à l'enquêteur.

L'enquête s'est déroulée du 24 septembre au 5 octobre 2001.

Deux commerçants ont refusé l'entretien.

3. Résultats de l'enquête cours de la Liberté

3.1 L'identification des commerces

Les dix-sept commerçants sur les quatre-vingt-un exerçant sur le tronçon enquêté du cours de la Liberté se répartissent ainsi :

➤ **Commerces**

- Alimentaire : 2 / 6 commerces
Les Oublieurs (pâtisserie)
Frio (alimentation)
- Non alimentaire :
 - Equipement de la maison : 9 / 32 commerces
Promo Décor (décoration)
La Galerie des Tapis
L'Univers du Sommeil (literie)
La Remise aux Tissus (décoration)
Décorial (décoration)
Duplex (meubles)
Windsor (meubles)
Lum'Elec (luminaires)
Musikit (HI-FI)
 - Culture loisirs sport : 2 / 7 commerces
Maison de la Presse
Vieux Campeur (magasin de sport)
- **Services aux particuliers** : 3 / 12 établissements
Laverie pressing
Frédéric Moreno (coiffeur)
Sevan voyages
- **Cafés, hôtels et restaurants** : 1 / 7 établissements
Le Biniou (crêperie)

Parmi ces dix sept commerçants, deux (Laverie, Décorial) se sont établis trop récemment pour pouvoir comparer la situation actuelle et la situation « avant travaux ». Leur témoignage est toutefois intéressant car les deux ont connu la phase des travaux, phase qui s'avère la plus critique pour les commerçants. Pour les autres, ils sont installés là depuis relativement longtemps (dix commerces installés depuis au minimum six ans).

3.2 La clientèle

3.2.1 Avant la phase des travaux

Avant le début des travaux du tramway, d'où venait votre principale clientèle ?

- Du quartier*
- De la ville de Lyon hors quartier*
- De l'agglomération lyonnaise hors ville de Lyon*
- Autre :*

Résultats de l'enquête cours de la Liberté

Avant le début des travaux du tramway, quelle était la tranche d'âge de votre clientèle principale?

Avant le début des travaux du tramway, aviez-vous majoritairement une clientèle d'habitues ou une clientèle de passage ?

Pouvez-vous estimer quel était le niveau de revenu de votre clientèle principale avant le début des travaux du tramway ? (faible, moyen, fort)

La clientèle du cours de la Liberté, avant le début des travaux du tramway, était constituée par des personnes venant de toute l'agglomération, de revenus assez élevés, âgée de 40-50 ans et se déplaçant essentiellement en voiture ; pour près de 80 % d'entre eux d'après les commerçants. La grande majorité, près des deux tiers, serait une clientèle d'habitues.

Ce constat n'a rien de surprenant au regard du type de commerces du cours de la Liberté. En effet, l'artère est spécialisée dans l'ameublement haut de gamme, elle attire donc une clientèle en accord avec ce qu'elle propose. Pour les commerces d'activités différentes (laverie pressing, presse, pâtisserie, crêperie), une part importante de leur clientèle tient à la présence d'administrations et d'entreprises dans le secteur. Le quartier est ainsi beaucoup plus animé la semaine que le week-end, le commerce de meubles se prêtant peu au lèche-vitrines.

3.2.2 Pendant la phase des travaux

Pendant la phase des travaux, avez-vous constaté des changements de votre clientèle principale ? Si oui, pouvez-vous préciser ces changements ?

Par rapport à la situation « avant travaux », la fréquentation de votre commerce a-t-elle ?

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

Selon les commerçants, les travaux auraient entraîné une perte de clientèle pour la quasi-totalité d'entre eux ; parfois dans des proportions importantes. Les rares dont la fréquentation a stagné sont les commerces hyper spécialisés du type Vieux Campeur. En effet, certains auraient souffert d'une baisse de fréquentation de plus de 50 % (pour deux des 14 commerçants étant en mesure d'évaluer cette évolution). Pour la plupart, la diminution de fréquentation avoisine très souvent les 30 %.

L'impossibilité de stationner et de circuler en voiture dans la rue à cette époque, mais aussi l'inconfort des cheminements pour les piétons expliqueraient cette moindre fréquentation. Les clients ont donc, par le fait, changé leur itinéraire et aussi leurs habitudes d'achat : « *Tous les gens qui prenaient ce chemin pour aller travailler ne venaient plus.* ».

« *Pendant la phase de travaux, les habitués étaient obligés de faire un gros détour, car les rues étaient barrées et il y avait des barrières à 1 mètre de la vitrine.* »

3.2.3 Après la mise en service

Après la mise en service du tramway, avez-vous constaté des changements de votre clientèle principale ? Si oui, pouvez-vous préciser ces changements ?

La fréquentation des commerces a augmenté par rapport à la phase des travaux. Néanmoins cette augmentation tient principalement au retour des habitués « *avec plus de mal qu'auparavant* ». Selon les commerçants, le tramway n'a pas apporté de

clientèle nouvelle ce qui fait dire à de nombreux commerçants que « *le tramway n'a rien apporté* ».

Par ailleurs, la plupart n'ont pas retrouvé la totalité de leur clientèle antérieure aux travaux :

- 40 % constatent une stagnation de la fréquentation / situation « avant travaux » ;
- 60 % déclarent une baisse de fréquentation.

La fréquentation des commerces n'a donc pas connu une augmentation significative suite à la mise en place du tramway.

Cette situation peut se comprendre aisément compte tenu du « standing » de la clientèle qui, pour des raisons de confort, a peu tendance à utiliser les transports en commun : « *Les gens qui prennent le tramway ne viennent pas chez nous* ».

En outre, pour ceux qui se sont installés durant les travaux, l'apport de clientèle tient plus au bouche à oreille et à la publicité qu'à la présence du tramway.

La proximité de l'arrêt, qui pourrait jouer en la faveur de certains commerçants, ne contribue pas non plus à l'apport de clientèle. La pâtisserie située non loin de l'arrêt, en dépit d'une certaine déception « *il n'y a pas beaucoup de monde à cet arrêt par rapport à ce qu'on imaginait* », projette de refaire sa devanture afin d'attirer les passagers du tramway.

Aux dires des commerçants, la fréquentation de l'artère a aussi diminué suite à la mise en service du tramway. Selon une commerçante : « *ça a plutôt diminué le passage à pied. Avant on avait juste un arrêt de bus. Les arrêts sont trop près les uns des autres. Les gens ne se promènent plus dans le quartier* ».

3.3 L'évolution des chiffres d'affaires

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué en % ces dernières années ?

		<i>Pendant travaux</i>	<i>Maintenant</i>
<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 %		

Cinq commerçants n'ont pas su répondre à cette question, soit qu'ils soient simplement vendeurs ou que leur récente installation soit peu propice à la comparaison à la situation avant travaux. On a donc eu 12 réponses sur 17 questionnaires, ce qui fait peu pour tirer des conclusions.

Les résultats obtenus sont donnés à titre indicatif mais ne permettent en aucun cas une comparaison avec ceux de la fréquentation.

3.3.1 Pendant la phase des travaux

Par rapport à la situation « avant travaux » :

- 1/3 des commerçants déclarent une stagnation de leur chiffre d'affaires ;
- 1/3 des commerçants déclarent une diminution inférieure à 30 % de leur chiffre d'affaires ;
- un peu plus de 15 % des commerçants déclarent une diminution de 30 à 50 % de leur chiffre d'affaires ;
- un peu plus de 15 % des commerçants déclarent une diminution de plus de 50 % de leur chiffre d'affaires.

3.3.2 Après la mise en service

Par rapport à la situation « avant travaux » :

Résultats de l'enquête cours de la Liberté

- moins de 10 % des commerçants déclarent une augmentation de 0 à 30 % de leur chiffre d'affaires ;
- 1/3 des commerçants déclarent une stagnation de leur chiffre d'affaires ;
- près de 60 % des commerçants déclarent une diminution de 30 à 50 % de leur chiffre.

Par ailleurs, certaines évolutions atypiques peuvent être notées, comme le magasin Musikit dont le chiffre d'affaires a diminué après la mise en service du tramway, mais qui, en revanche, a stagné durant les travaux grâce à la période des fêtes ; « *on a connu un gros boum en décembre 2000 car exceptionnellement on a pu se garer, il y avait des places de parking gigantesques ; ça a marché exceptionnellement bien* ».

Pour près de 2/3 des commerçants ayant répondu aux deux questions, une baisse de la fréquentation s'accompagne d'une baisse similaire du chiffre d'affaires.

Pour les autres en revanche la baisse de fréquentation a été en partie compensée par une hausse du panier moyen, hausse qui peut être due à un réajustement de l'offre.

Il peut être signaler un ralentissement, voire une régression des ventes de meubles au niveau national depuis cette année alors que cette activité avait connu en fin de décennie dernière une progression significative qu'elle n'avait pas enregistrée depuis de nombreuses années⁷.

3.4 Les modes de déplacement des clients

D'une manière générale, quel moyen de transport utilisent actuellement vos clients pour se rendre dans votre commerce ? (une seule réponse souhaitée)

Y a-t-il eu des changements pendant la phase des travaux ? Si oui, lesquels ?

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

Avant les travaux la majorité de la clientèle du quartier se déplaçait en voiture. Après la mise en service du tramway, cette situation n'aurait pas changé aux dires des commerçants. Les gens prendraient toujours leur voiture pour se rendre cours de la Liberté. Néanmoins, suite à une diminution du stationnement sur le cours et les rues limitrophes, les clients hésiteraient de plus en plus à venir dans le quartier.

La clientèle empruntant les transports en commun est peu représentative d'après les commerçants (de l'ordre de 6 %).

En revanche, durant la phase de travaux, la part des clients venant à pied a augmenté de manière significative. Elle était de l'ordre de 12 % avant les travaux, elle serait passée à environ 30 %.

La part des transports en commun n'aurait pas augmenté durant la période du chantier.

3.5 Le stationnement

Comment vous rendez-vous dans votre commerce ?

Où stationne(nt) votre (vos) véhicule(s) personnel(s) et/ou de service ?

Par rapport à la situation "avant travaux", comment jugez-vous globalement le stationnement aujourd'hui, pour votre véhicule et ceux de votre clientèle ?

	<i>Stationnement clients</i>	<i>Stationnement commerçants</i>
<i>Plus facile</i>		
<i>Plus difficile</i>		
<i>Quasi impossible</i>		

Verriez-vous une solution pour améliorer la situation ?

La diminution du stationnement a-t-elle chassé une partie de votre clientèle ? Si oui, est-ce un type de clientèle particulier ?

⁷ *Vers une crise dans l'ameublement ?*, LSA, n°1746, 22 novembre 2001, p. 9.

Le stationnement est le principal problème évoqué par les commerçants. Un commerçant a estimé la diminution du stationnement à 150 places. Ce chiffre n'a pu être vérifié. Il prend certainement en compte des places qui ont été supprimées au-delà du cours, dans les rues voisines.

Selon les commerçants, le stationnement de leurs clients est actuellement :

- pour 44 % plus difficile qu'avant,
 - pour 56 % quasi impossible.
- (statistiques faites sur 16 questionnaires).

Dans leur grande majorité les commerçants viennent eux-mêmes en voiture. Ils utilisent peu le parking des quais et préfèrent stationner dans les rues perpendiculaires au cours non payantes. Leur stationnement est lui aussi difficile ; un peu moins que celui des clients, car ils arrivent plus tôt. A la question « où stationne votre véhicule personnel et/ou de travail ? », beaucoup répondent « là où il y a de la place ».

Du côté de la voie du tramway, le stationnement entre les arbres a été supprimé au profit de l'élargissement des trottoirs. Ces larges trottoirs font souvent office de places de parking, que ce soit pour les clients (sur conseil des commerçants), voire pour les commerçants eux-mêmes. Cette situation en devient même caricaturale au niveau du Clip⁸, place Gabriel Péri, où les trottoirs sont tellement encombrés par les voitures que les commerçants sont les premiers à se plaindre de l'inaccessibilité, pour les clients, de leur magasin.

Aux dires des commerçants, cette diminution du stationnement, et plus particulièrement du stationnement double file, a chassé une partie de la clientèle.

En fait, les commerçants distinguent deux types de clients qui ne reviennent plus. D'une part les clients venant généralement de loin (agglomération lyonnaise voire extérieur de Lyon) qui doivent tourner longtemps parce qu'ils veulent une place à proximité : « ce n'est pas dans les mœurs des clients de venir en tramway. S'ils pouvaient, ils viendraient en voiture jusque dans le magasin ». D'autre part les clients venant pour des petits achats rapides du type paquet de cigarettes qui ne peuvent désormais plus se garer en double file (ces clients sont souvent les employés des bureaux environnants).

Pour beaucoup la solution à cette situation passe par la création de parkings. Dans les solutions plus originales : rendre le parking des quais gratuit pour attirer les employés des bureaux et libérer des places dans le secteur du cours, rétablir le stationnement à disque (pour permettre une heure de stationnement gratuit), tolérer le stationnement sur trottoirs.

Certains relativisent tout de même la situation : « Le stationnement était déjà un problème avant mais les gens râlent encore plus maintenant ».

3.6 Les livraisons

L'implantation du tramway est-elle un gros handicap en ce qui concerne vos livraisons ?

Si oui, dire sur quoi et pourquoi ?

Quels sont les fréquences et horaires pour votre commerce ?

Par quel(s) type(s) de véhicule(s) ?

En ce qui concerne les zones de livraisons pour votre magasin, sont-elles bien positionnées ? et de longueur suffisante ?

Les livraisons ne sont pas toujours faciles, mais le sujet paraît moins polémique que la diminution de stationnement.

⁸ Bâtiment récent de bureaux et de logements étudiants avec des activités commerciales en pied d'immeuble.

Résultats de l'enquête cours de la Liberté

Les livraisons sont totalement hétérogènes sur le cours de la Liberté que ce soit au niveau des horaires, des fréquences ou des véhicules. Par ailleurs, certains commerçants possèdent un dépôt aux alentours de Lyon ce qui facilite les livraisons.

On distingue néanmoins deux comportements :

- les commerçants situés côté tramway utilisent les trottoirs pour effectuer leurs livraisons ;
- pour les commerces situés le long de la voie de circulation, les livreurs se garent en double file, quitte à bloquer toute la circulation lorsqu'un bus se présente (en effet la voie de circulation est assez étroite et le bus est contraint d'être à cheval sur la ligne blanche). Le site réservé au tramway n'est pas franchissable sur le cours de la Liberté du fait d'un séparateur large d'un mètre.

Beaucoup de ceux qui stationnent sur les trottoirs se plaignent d'avoir reçu des contraventions de manière répétée alors qu'ils effectuaient le chargement ou déchargement d'un véhicule servant à la livraison. Face à cette situation, certains souhaiteraient qu'un système soit mis en place permettant au commerçant de stationner sur le trottoir le temps de décharger sa marchandise.

Cinq zones représentant au total dix places de parking sont réservées à la desserte ; elles ne sont pas utilisées par les commerçants pour trois raisons :

- elles sont occupées par des voitures particulières ;
- elles sont jugées trop éloignées pour ceux qui doivent traverser le site du tramway ;
- elles ne sont pas toujours bien conçues.

3.7 Les points de vue des commerçants

3.7.1 L'opinion des commerçants

A l'heure actuelle, parmi les commerçants enquêtés, environ 10 % sont plutôt favorables au tramway, tandis que plus de 80 % y sont défavorables ; les autres sont indifférents dans le sens où « *on fait avec, mais le tram n'a rien apporté* ».

Parmi ces commerçants défavorables ou indifférents, un bon tiers ont changé d'avis sur le tramway dans le sens où ils ont été déçus : « *J'étais un des rares à défendre le tram au départ, aujourd'hui je suis un peu rafraîchi.* » ; « *Au départ je pensais qu'on aurait quelque chose derrière mais rien, le tram a planté mon activité.* »

Beaucoup de commerçants ont souligné que l'enquête venait un peu tôt et qu'il était parfois difficile de se prononcer sur certaines questions ; d'autant que le souvenir des travaux est encore bien présent dans les mémoires et ne joue pas en faveur du tramway !

3.7.2 Les travaux

D'un avis général, la période des travaux, relativement longue (plus de 2 ans), a été mal vécue par les commerçants : « *Les travaux du tram ont endommagé les vitrines de mon commerce. L'assurance de la ville proposait 3 000 francs d'indemnisation pour un sinistre évalué à 21 000 francs* » ; « *les travaux ont été plus longs que prévu. Au départ le cours devait être fermé du 1^{er} au 31 août, en réalité il a été fermé du 1^{er} août au 8 décembre.* ».

Selon le vice-président de l'association des commerçants, 6 commerces ont fermé durant les travaux.

Cependant on constate aussi de récentes installations, pas forcément liées au tramway, mais qui prouvent que la rue a tout de même conservé un certain dynamisme (installation de Literieland depuis 6 mois ainsi que d'un commerce spécialisé en informatique...).

L'aménagement de la rue qui a favorisé les trottoirs (2x7 m pour les trottoirs, 5 m pour la voie circulaire) n'est pas du goût des commerçants qui auraient largement préféré des places de stationnement.

3.7.3 Les indemnisations

*Avez-vous demandé des indemnisations en rapport aux travaux du tramway ?
Avez-vous obtenu ce que vous aviez espéré en matière d'indemnisation ? Si non, dans quelle proportion ?*

Des indemnisations ont été accordées par le SYTRAL suite aux travaux du tramway.

Seul, quatre commerçants sur dix-sept enquêtés ont demandées des indemnisations malgré une baisse générale de leur chiffre d'affaires.

Quatre dossiers, quatre cas de figure différents :

- une commerçante n'a rien reçu car sa baisse de chiffre d'affaires n'était pas jugée suffisante ;
- une autre a été remboursée de 20 000 francs pour un préjudice évalué à 200 000 francs : « *J'ai reçu de quoi payer les frais d'avocat* » ;
- un troisième déclare une perte de 217 000 francs reconnue par l'expert, mais le Sytral n'a pas voulu payer ;
- la dernière procédure est encore en cours.

Les autres n'ont rien demandé, soit qu'ils ne pouvaient prouver le manque à gagner à cause d'une installation récente (deux ans de bilan datant d'avant les travaux), soit qu'on les en a découragé ; « *on* » n'étant d'ailleurs pas forcément le Sytral mais aussi l'Association des commerçants. « *d'après ce qu'on a su il fallait être mort pour demander des indemnisations donc comme on n'était pas mort...* » ; « *on nous a dit qu'il fallait plus de 70 % de perte du chiffre d'affaires pour obtenir des indemnisations* ».

Durant les travaux, des facilités fiscales auraient néanmoins été appréciées par les commerçants : « *on n'a eu aucune facilité ou alors ça s'est fait très discrètement et on l'a pas su.* »

3.7.4 La concertation

Les commerçants ont le sentiment de ne pas avoir été écoutés lors des réunions avec les élus et les techniciens ! Selon eux le tramway leur a été imposé : « *vos enquêtes sont très intéressantes mais vous n'en tenez pas compte d'où perte de temps.* ».

Du contentieux s'ajoute aussi à ce constat : « *Moi et le Président nous avons été les plus virulents dans le quartier, résultat nous avons eu tous les ennuis possibles. J'ai eu deux contrôles fiscaux en un an et demi. Je suis à 99 % sûr que c'est lié à ce qu'on a fait par rapport au tramway !* ».

L'association des commerçants ne fait cependant pas l'unanimité dans le secteur : « *le comité des commerçants du quartier est un peu obtus* ».

3.7.5 Les autres problèmes soulevés

Un problème important a aussi été soulevé par les commerçants du début du cours (côté rue Servient) : le tramway longe la préfecture ; il est donc régulièrement bloqué suite aux manifestations qui ont lieu au minimum deux fois par mois.

Concernant les perspectives d'avenir, certains commerçants menacent de quitter le cours de la Liberté, mais leur attitude est un peu ambiguë car par ailleurs ils projettent de s'agrandir ou d'entreprendre des travaux. Par exemple le gérant de Musikit vient d'acquérir un nouveau local sur le cours pour créer une nouvelle activité mais déclare : « *fatalement un jour ou l'autre on sera obligé de partir* » ou encore la gérante de la pâtisserie veut embellir sa devanture mais affirme « *en février, si on constate une grosse amélioration, on reste sinon on va ailleurs* ».

En définitive, les quelques mois de fonctionnement du tramway n'ont pour le moment pas convaincu les commerçants du cours de la Liberté qui gardent un goût amer suite à la période des travaux. Beaucoup sont ironiques comme le montre la réponse d'un commerçant à la question « *Verriez-vous des personnes intéressantes à interroger dans le cadre de cette enquête ?* » : « *Nos élus et les responsables du projet tramway que nous aimerions voir emprunter régulièrement les transports en commun* ».

4. Résultats de l'enquête rue de Marseille

4.1 L'identification des commerces

Ont participé à cette enquête :

➤ **Commerces**

- Alimentaire : 6 / 13 commerces
 - Epicerie
 - Boulangerie SARL Péri
 - Tabac
 - Boulangerie Panettone
 - Boulangerie l'Heure au Pain
 - Roux traiteur (charcuterie traiteur)

 - Non alimentaire :
 - Equipement de la personne : 3 / 7 commerces
 - Secrets de femme (lingerie)
 - Optique Benat (opticien)
 - Beauté Conseil (cosmétiques)

 - Culture loisirs sport : 1 / 4 commerces
 - Presse-papèterie de l'Europe

 - Produits pharmaceutiques et parfumerie : 1 / 3 commerces
 - Pharmacie TANG Kecon
- **Services aux particuliers** : 6 / 29 établissements
 - Mekong Evasion (agence de voyages)
 - ALLO (laverie pressing)
 - Auto école
 - Afro B coiffure (salon de coiffure)
 - Cosmetex (salon de coiffure)
 - Micro Edition (photocopie)
- **Cafés, hôtels et restaurants** : 2 / 22 établissements
 - Restaurant Mc Donald
 - Au petit Paris (bar)
- **Immobilier, location et services aux entreprises** : 1 / 5 commerces
 - Buhagiar Signalisation (graveur)

Vingt commerçants sur quatre vingt douze magasins en fonctionnement ont répondu à ce questionnaire, soit par entretien soit en le complétant eux-mêmes. Parmi ces vingt commerçants, quatre se sont établis durant les travaux (laverie-pressing, auto-école, Secrets de Femme, Micro Edition, ces quatre commerces sont des créations), trois se sont installés après les travaux (Afro B coiffure, boulangerie l'Heure au Pain, pharmacie) ; parmi ces trois commerces, seul le salon de coiffure est une création ; ces nouveaux arrivants n'ont pas été en mesure de répondre à toutes les questions. En revanche, une commerçante (Conseil Beauté) a repris le commerce où elle était autrefois vendeuse ; tout en déclarant tenir le magasin depuis mai 2001, elle a pu répondre à l'ensemble du questionnaire.

Parmi les nouveaux arrivants, quatre ont choisi l'emplacement en partie en raison du tramway.

4.2 La clientèle

4.2.1 Avant le début des travaux

Avant le début des travaux du tramway, d'où venait votre principale clientèle ?

- Du quartier
- De la ville de Lyon hors quartier
- De l'agglomération lyonnaise hors ville de Lyon
- Autre :

Avant le début des travaux du tramway, quelle était la tranche d'âge de votre clientèle principale ?

Avant le début des travaux du tramway, aviez-vous majoritairement une clientèle d'habitueés ou une clientèle de passage ?

Pouvez-vous estimer quel était le niveau de revenu de votre clientèle principale avant le début des travaux du tramway ? (faible, moyen, fort)

La rue de Marseille est essentiellement fréquentée par une clientèle de quartier, ayant un niveau de revenus moyen. Une partie est jeune en raison de la proximité des facultés.

Les clients habitués sont majoritaires ; ceux de passage représenteraient un tiers de la clientèle.

La marche à pied est le mode de déplacement privilégié des clients du quartier ; un peu plus de la moitié des commerçants déclarent que leur clientèle principale vient à pied, suivie de la voiture pour un peu plus du quart et des transports en commun.

Cette clientèle est en adéquation avec l'offre commerciale de la rue caractérisée par la prestation de services et la restauration rapide (Mc Donald, restaurants kebab, snacks...)

4.2.2 Pendant la phase des travaux

Pendant la phase des travaux, avez-vous constaté des changements de votre clientèle principale ? si oui, pouvez-vous préciser ces changements ?

Par rapport à la situation « avant travaux », la fréquentation de votre commerce a-t-elle ?

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

Pour la grande majorité des commerçants, les travaux sont synonymes de baisse de fréquentation. Pour un peu plus de la moitié d'entre eux cette baisse est comprise entre 0 et 30 %, pour un tiers la baisse est comprise entre 30 et 50 %. Les autres ont observé une stagnation de leur fréquentation.

Pendant la phase des travaux la fréquentation des personnes âgées qui ne pouvaient plus se déplacer aisément sur les trottoirs, est celle qui a le plus chuté.

4.2.3 Après la mise en service

Après la mise en service du tramway, avez-vous constaté des changements de votre clientèle principale ? Si oui, pouvez-vous préciser ces changements ?

La fréquentation des commerces a augmenté par rapport à la phase des travaux. Elle ne concernerait cependant qu'un cinquième des commerçants interrogés. Lorsqu'il y a augmentation par rapport à la fréquentation antérieure au chantier, elle serait de toute façon, inférieure à 30 %. Pour un peu plus de la moitié d'entre eux, la fréquentation a retrouvé le niveau qui existait avant les travaux ; ce qui sous-entend que le tramway n'a pas apporté un surplus de clients. C'est d'ailleurs l'avis de nombreux commerçants.

La propriétaire du magasin de lingerie reconnaît tout de même avoir été contactée par des clients potentiels parce que ceux-ci, usagers du tramway, avaient remarqué la devanture du magasin. L'épicier déclare aussi que le tramway a amené des clients dans le commerce de vêtements asiatiques de sa sœur (situé non loin de son propre commerce) pendant la période des fêtes. Cette dernière n'a pas souhaité répondre au questionnaire, faute de temps.

Une commerçante souligne néanmoins que l'effet « vitrine » du tramway existait déjà avant, avec les lignes de bus et le couloir de bus en site propre. Par ailleurs, selon elle, les gens qui prennent le tramway (beaucoup d'étudiants) sont ceux qui, avant, prenaient le bus. L'apport de clientèle nouvelle ne serait que ponctuel et concernerait surtout les commerces d'équipement de la personne.

Par ailleurs, les commerçants déclarent une baisse de la circulation automobile. Des comptages réalisés, entre la rue Basse Combalot et la rue Passet, avant, pendant et après les travaux (février 1997, février 2000, février 2001), confirment bien cette baisse. Un minimum a été observé pendant les travaux correspondant à une période où la rue a été certainement très paralysée.

Période	Moyenne jours ouvrables
Du 11 au 17 février 1997	7 728
Du 15 au 17 février 2000	1 675
Du 21 au 27 février 2001	3 303

Cette évolution n'enchant pas tous les commerçants : « *Avant les gens en voiture voyaient le magasin, maintenant dans le tram c'est des étudiants* ».

La proximité de l'arrêt n'est pas vécue de la même manière par les commerçants. Les commerçants proches de l'arrêt Saint André sont plus positifs que ceux proches de l'arrêt Guillotière. Cela tient peut-être au fait que l'arrêt Saint André, non prévu à l'origine, a été réclamé par certains commerçants.

4.2.3.1 L'arrêt Guillotière

L'arrêt se situe tout près de la bouche de métro. On constate une bonne fréquentation au niveau de cet arrêt et beaucoup reconnaissent que l'animation de la rue a augmenté. Cependant cet afflux de personnes profite peu aux commerces situés dans les alentours. « *Il y a plus de monde dans la rue mais pas dans le magasin* », « *les gens rentrent en attendant le tram, regardent et partent en courant quand le tram arrive. Ça a ramené plus de visiteurs que d'acheteurs. Et ça va être pire en hiver quand il fera froid et qu'il pleuvra !* »

Selon une enquête auprès de la clientèle des restaurants Mc Donald, celui de Grange Blanche, situé près d'une bouche de métro, a connu un accroissement beaucoup plus significatif de son chiffre d'affaires et par conséquent de sa fréquentation. « *Ici les gens qui sortent du tram vont directement dans le métro* ». Par ailleurs, le Mc Express (comptoir destiné à la vente à emporter) ne remporte pas le succès espéré. La présence de nombreux restaurants kebab y est peut-être aussi pour quelque chose.

Un commerçant (presse) regrette l'arrêt de bus qui était situé directement sur le trottoir à proximité de son magasin et lui apportait de la clientèle. Il compare l'arrêt de tramway à une gare SNCF et lui reproche d'être trop éloigné de son commerce (pour venir chez lui il faut traverser la chaussée ; ce que les gens ne font pas). En outre l'aménagement de la station est fait de telle sorte que les commerces du côté de l'arrêt se trouvent en contrebas.

L'animation, qui tient sûrement pour beaucoup à la bouche de métro (les commerçants de ce secteur sont nombreux à penser que le métro ramène plus de monde que le tramway), se dissipe au fur à mesure qu'on avance dans la rue. Certains, situés plus loin dans la rue, se plaignent même d'une baisse d'animation en partie due au fait que les étudiants, qui antérieurement empruntaient la rue pour se rendre à l'université, utilisent désormais le tramway.

Certains, et notamment ceux ouverts tard en soirée, reprochent à cet arrêt de ne pas attirer une nouvelle clientèle pour leur magasin : « ça a ramené de la racaille ». En outre, l'aménagement de l'arrêt avec trois longues marches, sert de squat à une population un peu marginale, clochards, jeunes désœuvrés, qui accoste facilement les passants ; situation qui est loin de créer une atmosphère sécurisante dans ce secteur. Ici, l'aménagement de la rue liée au tramway n'est pas perçu de manière positive.

4.2.3.2 L'arrêt Saint André

Selon la gérante du magasin de lingerie, la proximité de l'arrêt est une bonne chose, car celui-ci permet de localiser facilement le commerce pour les clients qui désirent s'y rendre et ne connaissent pas forcément le secteur. Par ailleurs un distributeur de billets a été mis en place à l'arrêt ce qui est plutôt utile pour les clients. « Dans le secteur on est plutôt favorable au tramway à cause de la proximité de l'arrêt. C'est ce qui nous sauve un peu ! »

Les commerçants situés dans le secteur de l'église Saint André ont vivement réclamé cet arrêt qui n'était pas prévu à l'origine.

Néanmoins le tramway ne fait pas l'unanimité chez tous les commerçants de ce secteur et le charcutier situé lui aussi non loin de l'arrêt déclare de son côté : « C'est la mort du petit commerce qui est sur le parcours ».

4.3 L'évolution des chiffres d'affaires

Comment votre chiffre d'affaires a-t-il évolué en % ces dernières années ?

		Pendant travaux	Maintenant
augmenté	+ de 50 %		
	30 à 50 %		
	0 à 30 %		
stagné			
diminué	0 à 30 %		
	30 à 50 %		
	+ de 50 %		

Cette question a embarrassé de nombreux commerçants ; ce qui fausse les résultats (seulement onze réponses sur vingt questionnaires).

4.3.1 Pendant la phase de travaux

La plupart des commerçants déclarent une baisse du chiffre d'affaires durant les travaux :

- 5 des 11 commerçants ont connu une baisse de 0 à 30 %
- 2 des 11 commerçants ont connu une baisse de 30 à 50 %

Certains gérants (3 sur 11) déclarent cependant une progression. A noter parmi eux deux cas particuliers :

- le chiffre d'affaires de la boulangerie Panettone a augmenté. La raison est externe au chantier. En effet, le propriétaire a repris cette boulangerie juste avant les travaux ; il est donc parti d'un chiffre très bas ;
- le restaurant Mc Donald dont la stratégie économique prévoit une progression minimum de 3 % par an.

4.3.2 Après la mise en service

Par rapport à la situation « avant travaux »,

- 5 des 11 commerçants déclarent une augmentation de leur chiffre de 0 à 30 % ;
- 4 des 11 commerçants déclarent une stagnation de leur chiffre d'affaires ;
- 2 des 11 commerçants déclarent une diminution de leur chiffre de 0 à 30 %.

On constate, semble-t-il, une reprise de l'activité rue de Marseille dans la mesure où la majorité des commerçants interrogés déclarent avoir retrouvé leur chiffre d'affaires précédant les travaux voire même une augmentation. Ceux qui signalent toujours une baisse de leur chiffre d'affaires sont peu nombreux (2 sur 11) ; ce qui est plutôt bon signe.

Les commerçants de la rue de Marseille, bien qu'ils se plaignent des travaux, sont en règle générale assez confiants.

Ils comptent sur un retour des habitants dans le quartier, sur une reprise des commerces fermés (11 locaux libres sur le secteur étudié)... Certaines rumeurs courent d'ailleurs à ce sujet : l'ancien distributeur de la Française des Jeux deviendrait un magasin d'électroménager, deux autres locaux seraient repris par un coiffeur et un professionnel de l'informatique.

Cette reprise d'activité est pour le moins récente. Selon les commerçants, la rue a été triste pendant six mois après la fin des travaux. Suite au chantier, quelques commerçants ont fermé. Ceci est vrai notamment pour le fromager cité en exemple par bon nombre de ses collègues. Selon ceux-ci, les clients de ce fromager, faute de possibilité de stationnement, sont allés ailleurs. Il faut néanmoins relativiser les déclarations des commerçants pour qui les travaux sont les premiers fautifs. Ainsi les travaux ont accéléré le départ de certains commerçants sans en être l'unique raison. Par exemple, le distributeur de la Française des Jeux est parti pendant les travaux, mais il avait été victime de braquage par deux fois auparavant. Certes « *les travaux ont été fatals à tous les commerçants sur la corde raide* » mais les causes profondes sont souvent plus complexes.

Pour deux tiers des commerçants, une corrélation entre la progression de la fréquentation et l'évolution du chiffre d'affaires peut être établie.

4.4 Les modes de déplacement des clients

D'une manière générale, quel moyen de transport utilisent actuellement vos clients pour se rendre dans votre commerce ? (une seule réponse souhaitée)

Y a-t-il eu des changements pendant la phase des travaux ? Si oui, lesquels ?

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

La clientèle du quartier avant les travaux était en majorité constituée de piétons. Après la mise en service du tramway, cette situation n'a pas changé. Les commerçants constatent néanmoins un recul de la clientèle motorisée dû à la diminution du stationnement.

4.5 Le stationnement

Comment vous rendez-vous dans votre commerce ?

Où stationne(nt) votre (vos) véhicule(s) personnel(s) et/ou de service ?

Par rapport à la situation « avant travaux », comment jugez-vous globalement le stationnement aujourd'hui, pour votre véhicule et ceux de votre clientèle ?

	<i>Stationnement clients</i>	<i>Stationnement commerçant</i>
<i>Plus facile</i>		
<i>Plus difficile</i>		
<i>Quasi impossible</i>		

Verriez-vous une solution pour améliorer la situation ?

Résultats de l'enquête rue de Marseille

La diminution du stationnement a-t-elle chassé une partie de votre clientèle ? Si oui, est-ce un type de clientèle particulier ?

Selon les commerçants, le stationnement de leurs clients est actuellement :

- pour 41 % plus difficile qu'avant ;
- pour 59 % quasi impossible.

(statistiques faites sur 17 questionnaires).

Sur la rue de Marseille, la présence de véhicules privés ou professionnels des commerçants aggrave la situation.

Suite à la mise en place du tramway, il ne reste plus qu'une seule voie de circulation, ce qui empêche tout stationnement en double file. Cette situation n'est pas du goût de tous les commerçants qui se plaignent d'avoir perdu leur clientèle de passage.

Les commerçants se plaignent aussi des tarifs de stationnement à la journée beaucoup trop chers selon eux (beaucoup avouent même ne pas payer) et souhaiteraient des tarifs préférentiels comme ceux appliqués aux résidents.

Par ailleurs, suite à la réception de contraventions, les commerçants se sont organisés : « *Quand ils alignent au début de la rue de Marseille tout le monde se passe le mot* », « *Quand je me penche dans la vitrine, je les vois venir et je vais mettre des sous dans le parcmètre* ».

Quant à la question « *Verriez-vous une solution pour améliorer la situation ?* », elle est souvent trop tentante : « *Enlever le tramway* » (cette réponse est donnée assez spontanément par les commerçants qui, par la suite, essaient de trouver une solution un peu plus constructive). L'unique proposition demeure néanmoins pas très originale : création de parking. Certaines réponses paraissent tout de même assez pessimistes « *aucune, à cause du tramway* ».

Quant à la question de savoir si la diminution du stationnement a chassé une partie de la clientèle, la réponse est oui pour la plupart des commerçants. Il est cependant difficile de caractériser cette clientèle car elle varie d'un commerçant à l'autre ; pour l'épicier se sont les jeunes qui font la fête le week-end, pour le charcutier il s'agit des clients qui s'arrêtaient pour un petit achat, pour l'opticien il s'agit d'une clientèle assez aisée et déjà âgée.

4.6 Les livraisons

L'implantation du tramway est-elle un gros handicap en ce qui concerne vos livraisons ?

Si oui, dire sur quoi et pourquoi ?

Quels sont les fréquences et horaires de votre commerce ?

Par quel(s) type(s) de véhicule(s) ?

En ce qui concerne les zones de livraisons pour votre magasin, sont-elles bien positionnées ? et de longueur suffisante ?

Les horaires et fréquences de livraisons, de même que le type de véhicule utilisé, varient beaucoup d'un commerçant à l'autre. Les livraisons sont néanmoins plus fréquentes le matin.

Comme les dessertes sont constamment occupées par des voitures particulières, les livreurs n'ont pas d'autre choix que de s'arrêter sur l'unique voie circulable, ce qui bloque toute la circulation. Quand la plate-forme du tramway est franchissable, les voitures peuvent néanmoins dépasser le véhicule stationné en débordant sur le site du tramway. Cette situation est toutefois problématique voire même dangereuse aux heures de pointe.

Seuls les commerçants livrés tôt le matin, vers 4 ou 5 heures, ou possédant un magasin en angle gèrent leurs livraisons sans grandes difficultés.

Par ailleurs, les dessertes sont impraticables (cinq zones représentant au total dix places de parking), soit parce qu'elles sont occupées par les voitures particulières (des clients comme des commerçants), soit parce qu'elles sont mal conçues. En effet, certaines dessertes mises à disposition mesurent 2 mètres de largeur, sachant que la

largeur minimum d'un poids lourd est de 2,50 m (la législation est même passée à 2,55 m depuis le début de l'année et 2,60 m pour les camions frigorifiques), ces dessertes sont donc inutilisables pour les livraisons par camion. Face à cette situation, la seule solution consiste alors à décharger sur la voie de circulation.

Aussi l'intervention de la police qui chasse les livreurs stationnés sur la voie n'est pas bien perçue par les commerçants qui n'envisagent pas d'autre solution.

Des commerçants n'hésitent pas à appeler la fourrière lorsque les dessertes sont trop longuement occupées. D'autres, peu nombreux certes, reprochent à la police de ne pas mettre en place une politique plus dissuasive, qui consisterait à envoyer les véhicules stationnés sur les dessertes directement à la fourrière plutôt que de les verbaliser.

A noter que cette remarque ne fait pas l'unanimité (loin de là) et que beaucoup trouvent des avantages à la situation : *« les dessertes c'est pratique pour les clients qui stationnent cinq minutes »*.

Des commerçants ont tout de même dû modifier leurs habitudes concernant les livraisons. Par exemple, l'épicier qui avant était livré tous les jours est maintenant approvisionné trois fois par semaine. Les livraisons en après-midi sont assez problématiques, d'autant que les policiers les écarteraient souvent.

4.7 Les points de vue des commerçants

4.7.1 L'opinion des commerçants

A la question *« êtes-vous plutôt favorable ou défavorable au tramway ? »*, onze commerçants sur vingt se déclarent favorables au tramway ce qui peut paraître très surprenant si on tient compte des échos de la presse lors de la période des travaux. Des garde-fous sont tout de même nécessaires concernant ce résultat car très souvent cette réponse positive s'accompagne de restrictions du type : *« c'est bien, c'est joli mais... »*, *« je suis favorable mais le stationnement c'est tout de même un problème »*. On a parfois le sentiment que les commerçants mélangent cette question avec le débat pour ou contre les transports en commun.

Pour les commerçants favorables, c'est surtout l'aménagement de la rue qu'ils apprécient, l'apport de clientèle n'étant pas flagrant : *« C'est agréable de voir le tramway. »*, *« Le tram a rendu la rue plus jeune, c'est mieux maintenant. »*

Parmi les commerçants non favorables, seul six s'avouent défavorables, les autres n'ayant pas d'avis tranché.

Quelques-uns, favorables aux transports en commun, affichent tout de même une certaine hostilité envers le tramway car ils considèrent que les anciennes lignes de bus étaient plus adaptées à la rue de Marseille, dans le sens où le site du tramway est trop large pour la rue. *« Je suis favorable aux transports en commun mais le tramway ici ce n'est pas une réussite. Les bus allaient très bien. »*

4.7.2 Les indemnités

Avez-vous demandé des indemnités en rapport aux travaux du tramway ?

Avez-vous obtenu ce que vous aviez espéré en matière d'indemnisation ? Si non, dans quelle proportion ?

Seul deux commerçants sur vingt enquêtés ont demandé des indemnités au Sytral pour la période des travaux ; l'un n'a rien touché, l'autre très peu car les experts du Sytral ont pris en compte une période de deux mois (travaux juste en face du magasin) alors que les travaux ont duré plus d'un an.

Les autres n'ont rien demandé ou ne savent pas si la démarche a été entreprise.

Pour ceux qui n'ont rien demandé, la raison évoquée est souvent le découragement (notamment frais d'expert à la charge du commerçant si la demande est rejetée).

4.7.3 Les autres problèmes soulevés

A la question *« Selon vous, existent-ils des problèmes liés au tramway qui n'aient pas été abordés dans ce questionnaire mais qui nuisent à votre activité ? »*, le problème de

Résultats de l'enquête rue de Marseille

la sécurité a été mentionné par de nombreux commerçants. Ce problème revêt néanmoins deux aspects différents.

Pour les uns, il s'agit de la population drainée par le tramway, pour les autres cela concerne plutôt la largeur des trottoirs.

Concernant le premier problème, un commerçant l'a clairement exposé : « *le quartier où nous exerçons notre activité est de loin le quartier de Lyon le plus facilement accessible. Cela draine une population peu recommandable. Il existe par le fait de gros problèmes d'insécurité sur le quartier de la Guillotière depuis la mise en service du tramway :*

- *incivilité,*
- *petite délinquance,*
- *drogues (douce et dure),*
- *nuisance nocturne due à une population errante : bruits, bagarres... ».*

A noter que les commerçants souffrant de cette insécurité se situe surtout dans le secteur de la place Gabriel Péri : « *ici c'est Chicago* ». Certains sont d'autant plus concernés qu'ils sont ouverts tard en soirée. Le problème s'est peut-être un peu étendu avec les aménagements du tramway ; avant ils étaient surtout concentrés devant le Clip, il a néanmoins toujours existé dans le secteur et pour le gérant du Mc Donald il est surtout lié à la « *non-présence policière dans le quartier* ».

Concernant la largeur des trottoirs, l'inconfort des piétons est flagrant. Selon la réglementation⁹, la largeur minimum des trottoirs devrait être de 1,40 mètres libre de tout obstacle. Or à certains endroits on n'est pas loin de cette limite, sans tenir compte des obstacles du type des poteaux de signalisation.

Chose plus grave, aux dires des commerçants, certains clients se sont déjà fait accrocher par le tramway. Pour protéger les piétons, des barrières ont été mises en place mais seulement par endroits. Là où il n'y a pas de barrières, la séparation entre le trottoir et le site du tramway se distingue mal ; la dénivellation étant minime et la nature du revêtement identique. Force est de constater que le conducteur du tramway fait beaucoup usage de son avertisseur sonore sur cette partie du parcours.

Entre la mise en service du tramway (janvier 2001) et la fin du mois d'octobre 2001, onze accidents impliquant le tramway ont été recensés sur le tracé situé dans la partie lyonnaise de la rive gauche dont deux accidents sans gravité dans le secteur concerné par notre étude (un rue de Marseille et un cours de la Liberté). Dans les deux cas il s'agit d'un accrochage tram / piétons. Dans le cas de la rue de Marseille, le motif est un écart du piéton, ce qui accrédite les dires des commerçants.

A noter que seul les accidents provoquant des blessés et par conséquent suivis d'une intervention policière sont ici recensés. Il est en effet difficile d'avoir un recensement des accidents légers donnant lieu à un constat amiable.

Le problème de la propreté a aussi été abordé par un commerçant qui reproche à la Ville le fait de ne plus nettoyer les trottoirs côté rails. Les nuisances sonores sont aussi évoquées par certains.

Pour les commerçants de la rue de Marseille, la période des travaux a été dure, néanmoins une reprise de l'activité de la rue paraît tout de même s'amorcer.

Un peu plus de la moitié des commerçants interrogés se disent favorables au tramway et notamment en raison du réaménagement de la rue qui a accompagné l'implantation de la plate-forme.

Cependant même si la plupart des commerçants ont su s'adapter aux nouvelles conditions de fonctionnement (livraisons en particulier), le tramway est encore loin de les satisfaire sur tous les points.

⁹ Décrets 99-756 et 99-757 du 31 août 1999, JO 4 septembre 1999.

5. Conclusion de l'enquête auprès des commerçants

En conclusion de cette enquête, nous pouvons affirmer que dans l'ensemble les commerçants du secteur étudié, au départ très hostiles au tramway pour des raisons similaires telles la réduction du stationnement légal, la suppression du stationnement en double file et les difficultés pour les livraisons... réagissent actuellement de manière différente. En effet, sur le cours de la Liberté, une large majorité de commerçants interrogés se déclare défavorables au tramway. Qui plus est parmi ces commerçants, certains déclarent être passés dans le camp des « anti-tramway » suite à sa mise en service. La principale raison de ce changement d'opinion est la déception quant à l'apport de clientèle qu'ils attendaient et qui n'est pas arrivée.

En revanche, sur la rue de Marseille, la tendance s'inverse et le nombre de commerçants favorables au tramway est plus important ; même si certains veulent encore « *faire sauter le tramway* ».

Concernant la réduction du stationnement, les problèmes de livraison ou l'apport de clientèle, les commerçants de la rue de Marseille ne sont en aucun cas mieux lotis que ceux du cours de la Liberté, voire même moins bien si on considère la morphologie de la rue.

A priori la principale différence tient à la typologie des commerces et de leur clientèle. La clientèle principale de la plupart des activités du cours de la Liberté est constituée de gens plutôt aisés qui privilégient les déplacements en voiture. Dès lors que le stationnement a été réduit, certains de ces clients sont allés ailleurs.

L'impossibilité physique de stationner en double file, largement pratiqué auparavant, a aussi contribué à l'évasion d'une partie de la clientèle.

En définitif, deux tiers des commerçants du cours de la Liberté déclarent à l'heure actuelle ne pas avoir retrouvé la clientèle antérieure aux travaux.

Le contexte de la rue de Marseille est différent ; la clientèle habite majoritairement le quartier et se déplace largement à pied. Aussi la situation a été dure pour les commerçants pendant les travaux car les trottoirs étaient difficilement praticables. Mais à l'heure actuelle les clients sont revenus, seul trois commerçants déplorent encore une baisse de fréquentation par rapport à la situation précédente.

Par ailleurs, le renouvellement commercial est important rue de Marseille avec 32 changements d'activités entre mars 1997 et septembre 2001 sur 103 locaux. Ces mutations favorisent en particulier les activités de service et de restauration rapide. Ainsi les commerçants installés récemment font peut-être plus difficilement la comparaison avec la situation « avant travaux ». Ils sont aussi plus jeunes et plus enclins aux changements.

En définitive, contrairement aux idées reçues, les commerçants de la rue de Marseille se seraient remis plus facilement de la période des travaux du tramway que ceux du cours de la Liberté qui continuent de regretter la « *belle époque* » d'avant le tramway.

Au terme de cette enquête, il reste difficile de mesurer l'impact réel du tramway sur les commerces situés sur son parcours. Ses effets dépendent en grande partie des particularités des rues traversées et des types de commerce ainsi que du contexte conjoncturel.

Une seule affirmation paraît possible : les commerces indépendants qui sont en situation économique précaire ont de grandes difficultés à survivre à la période des travaux.

6. Entretiens consécutifs à l'enquête

Dans le cadre de cette enquête, la rencontre des organismes de l'agglomération ayant pu jouer un rôle auprès des commerçants nous a paru intéressant.

6.1 Les services des institutions locales

Nous avons donc contacté les services économiques de la ville et de la Communauté Urbaine de Lyon, la Chambre du Commerce et d'Industrie de Lyon et le SYTRAL¹⁰.

6.1.1 Le retour sur les résultats présentés

Les organismes consultés ont globalement approuvé l'image du secteur que nous avons tirée de notre enquête.

La vision plutôt optimiste que nous avons eue rue de Marseille, est partagée aussi par les services économiques de la Communauté Urbaine et de la Ville. Seul le représentant de la CCI s'est montré plus préoccupé sur l'avenir de ce secteur.

Le positionnement des deux associations de commerçants de la rue de Marseille nous a été précisé, une foncièrement anti-tramway et une seconde ouverte à la négociation ; celle des commerçants du cours de la Liberté était hostile au tramway dans le sens où il n'avait rien à leur apporter du point de vue commercial.

Par ailleurs les élus du 7^e arrondissement, à l'époque de la concertation, étaient contre le tracé du tramway. Les élus du 3^e arrondissement se sont quant à eux peu prononcés sur la question.

6.1.2 Le rôle des institutions locales par rapport aux activités économiques

Les communes sont compétentes en matière de développement économique y compris le commerce et à l'artisanat. Elles peuvent réaliser des interventions, non pas en subventionnant directement les commerçants, mais en aidant les associations à mettre en place des actions de présentation du tissu commercial. La Communauté urbaine et la ville de Lyon peuvent avoir des interventions indirectement grâce à d'autres compétences ; telle la voirie pour la première et les mesures de police, les droits de voirie pour la seconde.

Le service économique de la Ville et la CCI peuvent avoir un rôle d'accompagnement dans les démarches des commerçants. Ainsi en dehors de la construction du tramway, l'État, la CCI, la chambre de métiers du Rhône et la ville de Lyon avec la Fédération « 7 au cœur de Lyon » qui regroupe 5 associations de commerçants, ont mis en place une procédure « opération urbaine », anciennement Centre 2000¹¹ pour aider le commerce du 7^{ème} arrondissement nord ; ceci depuis 1999.

Des opérations de même type ont été entreprises dans le 3^e arrondissement ouest et le 6^{ème} arrondissement ouest, mais sont pour l'instant en attente pour différentes raisons.

6.1.3 Le rôle des institutions locales par rapport à l'opération tramway

En tant que maître d'ouvrage du tramway, le SYTRAL a tenu le rôle majeur durant l'opération.

En raison de son champ de compétence, le service Développement économique de la Communauté Urbaine a très peu été associé au projet du tramway et n'a pas participé aux réunions d'information. La Ville de Lyon a été invitée la 1^{ère} fois mais compte tenu des déroulements des réunions et du peu de résultats obtenus, la Ville de Lyon n'a pas souhaité être invitée.

¹⁰ SYTRAL : Syndicat des transports de la région lyonnaise.

¹¹ FISAC : fonds d'intervention et de solidarité pour les artisans et les commerçants ; taxes prélevées auprès des grandes surfaces.

Entretiens consécutifs à l'enquête

Les services urbains, voirie et réseaux divers, de la Communauté Urbaine, les services de police municipale des communes concernés, ont été, par contre, plus impliqués à la réalisation, ne serait ce que pour les déviations de réseaux, de circulation.

La CCI est intervenue dès le choix des tracés. Certaines artères ont paru problématiques comme l'avenue Franklin Roosevelt à Bron, la rue de Marseille et le cours de la Liberté à Lyon. La CCI a donc organisé des rencontres entre le SYTRAL et les unions commerçantes de ces différents secteurs. Cette concertation a porté ses fruits dans le cas de la rue Gabriel Péri à Villeurbanne où une modification du tracé du tramway a été obtenue ; pour les autres secteurs aucun changement n'a été apporté.

La CCI a apporté leur aide pour la mise en oeuvre des procédures d'indemnisation.

Par ailleurs, une OPAH¹²-vitrine a été envisagée pour les commerces situés sur le parcours du tramway. La Ville de Lyon était très intéressée par cette opération. Les acteurs économiques locaux ne souhaitant pas travailler sur cette thématique, la Ville n'a donc pas poursuivi cette démarche.

D'autres opérations ont été mises en place par le SYTRAL, du type « jeux » pour inciter les consommateurs à acheter chez les commerçants pénalisés par les travaux du tramway ou du type illuminations de Noël. Les actions spécifiques ont été de fait assez limitées et semblables à celles traditionnellement proposées en temps normal, hors travaux.

L'opposition au tracé de certains tronçons qui est apparue durant la phase préalable du projet a probablement eu pour conséquence une moindre implication de la part de certains acteurs dans les opérations d'aide aux commerçants menées par le SYTRAL.

6.1.4 Les échanges entre les divers organismes

Les délais impartis pour la réalisation d'un tel linéaire de tramway par le conseil de Communauté urbaine ont été extrêmement courts; ils ont imposé au SYTRAL un mode opératoire excessivement contraint. Si des concertations ont eu lieu, elles l'ont été dans un contexte qui ne permettait aucun dérapage.

Pour les différents interlocuteurs et partenaires du SYTRAL, cette situation, bien que comprise, n'a pas toujours été bien vécue. La référence à d'autres villes leur laissaient espérer un mode de fonctionnement différent.

La sollicitation et l'implication des uns et des autres en ont vraisemblablement souffert.

6.2 Les indemnisations

Concernant les indemnisations accordées dans le cadre du préjudice lié aux travaux du tramway, les quelques commerçants qui ont fait une demande se sont souvent estimés lésés par la proposition faite par le SYTRAL. Quant à ceux qui n'ont rien demandé, ils évoquent leur découragement devant une procédure qui leur semblait particulièrement complexe.

Le SYTRAL nous a expliqué sa procédure d'indemnisation à l'amiable qui repose sur les dispositions législatives et jurisprudentielles en vigueur.

6.2.1 Le rappel du droit en matière de dommages de travaux publics

Il faut tout d'abord savoir qu'en droit français toutes les gênes causées par les travaux publics n'ouvrent pas droit à indemnité dans les mêmes conditions. Autrement dit un préjudice économique prouvé n'est pas forcément indemnisable.

Ces quelques rappels de droit sont extraits du numéro spécial *d'Info Tram spécial commerces*.

¹² OPAH : opération pour l'amélioration de l'habitat.

Entretiens consécutifs à l'enquête

6.2.1.1 Les atteintes au droit d'accès

La privation totale du droit d'accès constitue un préjudice anormal qui, en tant que tel, est toujours indemnisé.

S'il s'agit d'une gêne apportée à l'exercice de ce droit, le dommage éprouvé par le riverain ne peut donner lieu à indemnisation que lorsqu'il revêt un certain degré de gravité. Seuls les troubles sérieux au droit d'accès sont indemnisés. Autrement dit, si le riverain continue de bénéficier de l'accès à la voie publique durant le chantier, de même que si de nouvelles formes d'accès ont été aménagées, alors il ne sera pas indemnisé. A titre d'exemple, la jurisprudence ne considère pas que les commerces situés en angle et possédant deux accès soient en droit de toucher des indemnités.

6.2.1.2 Les modifications des conditions de circulation générale

Les préjudices résultant de modifications apportées à la circulation générale ou de changements effectués dans l'assiette ou la direction des voies publiques (modification du plan de circulation, déviation des flux automobiles, suppression de stationnement, de lignes de bus ou déplacement d'arrêts, élargissement ou rétrécissement de trottoirs) ne sont pas reconnus dans le droit comme susceptibles d'être indemnisés.

6.2.1.3 Les principaux principes applicables en matière de préjudice économique

On entend par préjudice économique les conséquences que les chantiers ont sur l'activité commerciale des riverains, soit directement (interdiction totale d'accès au magasin...) soit indirectement (éloignement de la clientèle, désaffectation du quartier...). Tous ces préjudices n'ouvrent pas droit à indemnités dans les mêmes conditions.

- Le dommage doit être actuel et certain. Aucune réparation ne peut être accordée pour un dommage qui ne serait qu'éventuel (ex : absence de bénéfice escompté du fait d'une extension de locaux qui aurait été différée à cause des chantiers).
- Le dommage doit être direct. Il doit présenter un lien de causalité direct et immédiat avec les chantiers (ne peuvent donner lieu à réparation les changements de comportement de la clientèle, les perturbations occasionnées aux commerces des rues adjacentes du chantier).
- Le dommage doit porter atteinte à une situation juridiquement protégée. Il n'ouvre droit à indemnité que s'il affecte une situation légitime (refus d'indemniser un sous locataire sans droit ni titre).
- Le dommage doit être spécial. Il ne doit affecter qu'un nombre limité de personnes placées dans une situation particulière.
- Le dommage doit être anormal c'est-à-dire qu'il doit excéder la part de gêne que les riverains de la voie publique sont tenus de supporter sans indemnité en contrepartie des « aisances de voiries » dont ils bénéficient en temps ordinaire.
- Le dommage doit présenter un degré de gravité, déterminé en fonction de la durée de la gêne, de son intensité mais également des mesures prises par le maître d'ouvrage pour la limiter, voire des avantages que le riverain retirera des travaux une fois achevés.

Pour apprécier cette anormalité, la jurisprudence tient compte également de l'état des lieux avant le démarrage des travaux. Ne sont jamais indemnisés les commerces qui s'installent peu avant les travaux et lorsque le tracé définitif est déjà connu.

La prise en compte de tous ces éléments explique qu'un préjudice, chiffré économiquement par les experts, peut ne pas être juridiquement indemnisable ou

n'être que partiellement indemnisé après avoir fait l'objet d'abattements. C'est ce qui explique que pour de tels dossiers, la décision des tribunaux administratifs est généralement en retrait notable par rapport aux conclusions des rapports d'expertise.

6.2.2 La position du SYTRAL et des autres collectivités

6.2.2.1 *Le dispositif en amont de la procédure d'indemnisation*

Il est indéniable que les travaux peuvent occasionner un préjudice à l'encontre des commerçants, des riverains et de leurs visiteurs, y compris ceux situés à proximité du chantier.

Aussi, systématiquement, le SYTRAL, dans un premier temps, essaye-t-il de réduire au maximum les nuisances causées aux riverains en gérant au mieux le chantier, en essayant de maintenir des conditions d'accessibilité et de livraison acceptables et en tentant de les améliorer chaque fois que cela est possible. Par exemple, des réunions associant notamment la Communauté Urbaine et la Ville de Lyon sont organisées régulièrement à cette fin¹³. L'indemnisation n'est envisagée qu'en dernier recours quand, malgré les mesures prises, un préjudice subsiste.

En matière d'information, des réunions publiques sur l'initiative du SYTRAL, des municipalités et des associations de commerçants ont été tenues. Un numéro spécial d'Info Tram expliquant en détail les règles juridiques et la procédure d'indemnisation a été remis aux commerçants ainsi qu'à leurs associations. Il a également été distribué lors de ces réunions.

Trois permanences, dont une située sur le cours de la Liberté, ont été mises en place. Les personnes assurant ces permanences participaient régulièrement aux réunions de chantier ; elles pouvaient ainsi répondre aux questions des commerçants. Le cas échéant, elles savaient qui contacter au SYTRAL ou auprès des autres organismes concernés. Le numéro spécial d'Info Tram mentionnait notamment le numéro de téléphone de l'interlocuteur du SYTRAL sur le sujet.

6.2.2.2 *La procédure d'indemnisation*

La procédure d'indemnisation à l'amiable mise en place par le SYTRAL a pour objectif d'anticiper ce que pourraient être les décisions des tribunaux, supposés saisis du dossier. Autrement dit la proposition financière faite par le SYTRAL tient compte du cadre législatif et jurisprudentiel applicable en la matière.

Dans le cas du tramway de Lyon la procédure à l'amiable mise en œuvre a été la suivante : le commerçant, qui estime avoir subi un préjudice commercial suite aux travaux du tramway, doit saisir par référé le Tribunal Administratif, lequel désigne alors un expert responsable d'évaluer le préjudice théorique comptable (ce qui ne veut pas dire indemnisable compte tenu des règles législatives décrites précédemment). Il estime la perte de marge résultant de la baisse du chiffre d'affaires au regard de l'évolution antérieure du commerce et, le cas échéant¹⁴, de la progression du secteur au niveau national et au niveau local. Par ailleurs, cette baisse est estimée dans le temps, c'est-à-dire que si le commerce était déjà dans une phase descendante avant les travaux alors seule la baisse supplémentaire liée aux désagréments des travaux est prise en compte par l'expert (à noter qu'une diminution de la hausse du chiffre d'affaires ne donne généralement pas lieu à indemnisation)¹⁵ L'expert rend alors un rapport sur lequel la Commission des Finances du SYTRAL et le commerçant se positionnent. Trois cas de figure peuvent alors se présenter :

- Le SYTRAL reconnaît le préjudice tel que décrit par les dispositions juridiques et accorde une indemnisation sur la base du montant proposé par l'expert ;

¹³ « Les réunions organisées à cette fin ne sont pas des réunions de chantier, ni les réunions de coordination des interventions, (avec tous les organismes -EDF...- et auxquelles participaient également les services de la Communauté urbaine de Lyon et des villes). »

¹⁴ « Ca n'est pas systématique, même si ça pourrait être souhaitable : les organisations professionnelles qui précédemment donnaient des renseignements très précis (et non pas seulement par grandes branches) refusent la fourniture de telles informations qui, dans certains cas, pourraient se retourner contre leurs adhérents. ». M. Tastavin, SYTRAL.

¹⁵ « C'est plus une constatation effective qu'une règle stricte (devant les juridictions administratives car il pourrait en être différemment au civil). ». M. Tastavin, SYTRAL.

Entretiens consécutifs à l'enquête

- Le SYTRAL reconnaît le préjudice mais avec un abattement par rapport au montant évalué par l'expert afin de tenir compte de la part non juridiquement indemnisable du préjudice ;
- Le SYTRAL refuse l'indemnisation (lorsque le dossier comprend des éléments qui, au regard des textes ou de la jurisprudence, vont dans le sens de l'absence de préjudice ou de son caractère non indemnisable).

A noter que si l'indemnisation n'est pas accordée, les frais d'expert sont alors à la charge du commerçant¹⁶.

Si le commerçant s'estime lésé par le rapport d'expertise ou la proposition du SYTRAL, il peut alors saisir à nouveau le Tribunal Administratif et engager une procédure contentieuse, procédure qui s'avère en général très longue. L'expérience, encore confirmée par les arrêts rendus lors de la construction de la dernière ligne de métro, montre que, globalement, les décisions du SYTRAL, du fait de son expérience antérieure, cadrent assez bien avec les arrêts du tribunal et s'avèrent même être parfois plus favorables pour le demandeur.

L'indemnisation amiable intervient en principe à la fin des travaux. Néanmoins un système d'indemnisations provisionnelles existe. Le commerçant peut saisir le Tribunal avant la fin des chantiers. L'expert évalue alors un préjudice partiel sous réserve qu'il dispose d'un recul suffisant pour l'estimation de la gêne subie. Les rapports d'expertise sont alors examinés au fur et à mesure par le SYTRAL qui peut procéder à des indemnisations provisionnelles permettant au commerçant de mieux gérer son manque à gagner. Mais du fait de la durée relativement faible des chantiers tramways et de leur gêne relativement réduite, comparativement à des chantiers plus « lourds » de type métro avec tranchée ouverte, cette procédure a peu eu l'occasion de trouver application pour le tramway.

« En accord avec la CCI, et pour partie, suite à ses demandes, la procédure SYTRAL d'indemnisation amiable, pour quelques cas particuliers en situation particulièrement critique, a pu être modifiée et accélérée, grâce également à la collaboration du Tribunal administratif, permettant d'indemniser en urgence quelques cas en grosses difficultés.

En dehors de ces cas, la procédure d'indemnisation provisionnelle a eu l'occasion de jouer, même si, comme indiqué précédemment, les caractéristiques des chantiers tramway se prêtaient peu à sa mise en application.

Le soutien financier « automatique » ne relève pas de l'intervention d'une collectivité, utilisant des fonds publics dont ça n'est ni la mission, ni la vocation. Indépendamment même du contexte juridique rappelé supra, une telle utilisation dépasserait d'ailleurs le cadre de compétence du SYTRAL et une telle décision, supposée prise, serait automatiquement annulée par le Préfet. »¹⁷

Concernant la procédure d'indemnisations provisionnelles, la CCI aurait souhaité la mise en place d'un système permettant une intervention plus rapide et reconnaissant mieux les préjudices réels subis.

La CCI a alors joué un rôle d'accompagnement des commerçants dans leur démarche d'indemnisation auprès du SYTRAL, notamment en organisant des réunions afin de présenter la procédure.

En effet et ce malgré tous les efforts du SYTRAL, la procédure a été vécue par les commerçants comme un parcours du combattant. En effet, si on se place du point de vue du commerçant, cette procédure qui l'oppose au SYTRAL via le Tribunal Administratif peut paraître assez pénalisante.

La CCI a également mis sur pieds un suivi d'activité des commerces. Elle est intervenue, parallèlement aux actions entreprises en ce sens par le SYTRAL, en faveur des commerçants, auprès des établissements bancaires et des organismes sociaux du type URSSAF.

¹⁶ « C'était autrefois la règle systématiquement retenue par les tribunaux et donc appliquée par le SYTRAL. Depuis la réforme du code des tribunaux administratifs, et comme indiqué dans la plaquette, la décision relève désormais des tribunaux et elle reconduit quasi toujours la pratique ancienne, mais ça n'est plus une obligation ». M. Tastavin, SYTRAL.

¹⁷ M. Tastavin, SYTRAL.

Entretiens consécutifs à l'enquête

En revanche aucun suivi n'a été entrepris après la mise en service du tramway.

Des représentants des Chambres Consulaires ont également été associés à la Commission des Finances, qui précédemment, était exclusivement constituée de membres du SYTRAL.

Le SYTRAL reste cependant le seul organe délibérant ayant un pouvoir de décision pour la disposition de fonds publics. La Commission n'a qu'un rôle de proposition. Les représentants de la CCI, bien que traités de la même façon que les autres membres, regrettent quelque peu ce rôle « secondaire » avec une mise à disposition parfois fort tardive des dossiers. Il semblerait que dans d'autres villes, pour d'autres cas, les commissions aient un fonctionnement plus collégial et reconnaissent mieux les préjudices¹⁸.

6.2.3 La multiplicité des maîtres d'ouvrage

Une autre condition vient compliquer la compréhension de la procédure : une collectivité ne peut être responsable que des travaux dont elle assure la maîtrise d'ouvrage. Le SYTRAL ne peut donc indemniser qu'au titre des seuls travaux dont il est maître d'ouvrage. Autrement dit, les dommages commerciaux liés aux déviations des réseaux ne sont pas imputables au SYTRAL mais aux différents concessionnaires concernés (France Télécom, EDF-GDF, Chauffage Urbain...). Par exemple si une tranchée EDF bloque l'accès à un commerce, le commerçant doit se retourner vers cette entreprise pour demander à être indemnisé, pour autant que les conditions juridiques rappelées ci-dessus s'avèrent remplies.

Face à cette kyrielle de maîtres d'ouvrage, alors que pour lui, la cause des travaux est la construction du tramway, le commerçant comprend mal le fait qu'il n'ait pas un seul interlocuteur, en l'occurrence le SYTRAL.

6.2.4 Le bilan des indemnisations

Actuellement, neuf demandes d'indemnisations ont été faites pour la rue de Marseille :

- Cinq commerçants ont reçu des indemnisations,
- Un commerçant a retiré sa demande
- Deux propositions faites par le SYTRAL ont été refusées
- Une procédure est encore en cours

Pour le cours de la Liberté, on compte sept demandes :

- Trois ont donné lieu à indemnisations
- Un commerçant a retiré sa demande
- Une proposition a été faite 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.

En matière d'indemnisations, force est de constater que les conditions prévues par les textes et les tribunaux sont assez restrictives. Le SYTRAL, en tant qu'organisme gérant des fonds publics et se devant de respecter la loi, a appliqué les dispositions juridiques stricto sensu, tout en jouant dans la marge de manœuvre que lui laisse le cadre juridique (appréciation du caractère « anormal » de la gêne).

6.3 Conclusion

Ces différents entretiens nous ont permis de mieux appréhender le rôle des différentes collectivités ou institutions durant les différentes phases de mise en œuvre du tramway. Ils éclairent certains dires des commerçants lors des enquêtes.

Le contexte de réalisation de cette ligne de tramway, tout particulièrement de son tracé et de ses délais, mais non du mode, paraît avoir pesé lourd dans le déroulement des travaux, leur acceptation et dans les relations entre les différents interlocuteurs avec les commerçants.

Le temps fera, sans doute, son travail.

¹⁸ Informations que nous n'avons pu vérifier.

7. Résultats de l'enquête stationnement

Cette enquête a consisté à relever les quatre premiers chiffres de la plaque minéralogique des véhicules stationnés rue de Marseille et cours de la Liberté. Ces relevés ont été effectués sur trois matinées différentes (mardi 25/09, jeudi 27/09, mardi 02/10), et sur la journée du jeudi 27/09 (matin et après-midi). Ces relevés permettent d'étudier le nombre de véhicules qui ont coutume de stationner dans ce secteur ainsi que les pratiques de stationnement (comme le stationnement sur trottoirs par exemple).

7.1 Les ratios

Sur le secteur : rue de Marseille et cours de la Liberté.

	RATIOS
taux d'occupation	96,4 %
taux de respect	10 %
taux de répression apparent sur places payantes	1,4 %
taux d'interdits	39,1 %
taux de répression apparent des interdits	0 %

- On constate que le taux d'occupation est élevé (>95 %), autrement dit, il est très difficile de trouver une place de stationnement dans le secteur.
- Le taux de respect est de 10 % ce qui est très faible.
- Le taux de répression est lui aussi particulièrement faible.

Les deux dernières constatations sont liées entre elles. La faiblesse du taux de répression explique le fait que la majorité des gens stationnés ne payent pas, d'où un faible taux de respect.

7.2 Comparaison rue de Marseille/cours de la Liberté

7.2.1 Rue de Marseille

	RATIOS
taux d'occupation	95 %
taux de respect	8,6 %
taux de répression apparent sur places payantes	2,2 %
taux d'interdits	7,9 %
taux de répression apparent des interdits	0 %

7.2.2 Cours de la Liberté

	RATIOS
taux d'occupation	98,9 %
taux de respect	12,2 %
taux de répression apparent sur places payantes	0 %
taux d'interdits	61,2 %
taux de répression apparent des interdits	0 %

Résultats de l'enquête stationnement

On constate que le taux d'interdits cours de la Liberté est largement supérieur à celui de la rue de Marseille. Cela s'explique par l'aménagement des deux rues. En effet par stationnement interdit, on entend, entre autres, le stationnement sur trottoirs. Or cette pratique est quasiment impossible rue de Marseille, la largeur des trottoirs étant très faible. En revanche, elle est assez courante, malgré les plots, sur le trottoir, élargi et maintenant sans stationnement, du cours de la Liberté.

7.3 Analyse plus détaillée du stationnement sur le secteur

7.3.1 Le stationnement sur une journée

Le stationnement a été observé un jeudi matin et après-midi.

7.3.1.1 Rue de Marseille

Environ 12 % des véhicules observés lors des deux passages (12 / 103 véhicules) stationnent toute la journée.

7.3.1.1.1 Stationnement payant

Nombre de places disponibles : 40

Nombre de véhicules stationnés toute la journée sur stationnement payant : 10

Environ 10 % des véhicules observés sur la rue stationnent toute la journée sur du stationnement payant. Ceci équivaut néanmoins à 25 % de l'espace payant occupé toute la journée.

Le taux d'occupation du secteur est élevé (95 %) ; ce qui explique les difficultés élevées à trouver une place sur la rue.

7.3.1.1.2 Stationnement réservé

Le taux d'occupation à la journée est faible

7.3.1.1.3 Stationnement interdit

Le stationnement est faible en raison de l'aménagement qui ne s'y prête pas.

7.3.1.2 Cours de la Liberté

32 / 137 véhicules soit environ 23 % des véhicules observés (lors des deux passages) stationnent toute la journée.

7.3.1.2.1 Stationnement payant

Nombre de places disponibles : 24

Nombre de véhicules stationnés toute la journée sur stationnement payant : 12

Environ 9 % des véhicules observés sur la rue stationnent toute la journée sur du stationnement payant. Ceci équivaut néanmoins à 50 % de l'espace payant occupé toute la journée.

De même on a affaire à un taux d'occupation du secteur très élevé (99 %), d'où des possibilités de stationnement très réduites.

7.3.1.2.2 Stationnement réservé

5 véhicules stationnent toute la journée sur la moitié des places de dessertes.

Ici 50 % de l'espace théoriquement réservé aux dessertes est occupé de manière abusive.

7.3.1.2.3 Stationnement interdit

11 véhicules stationnés à la journée sur les trottoirs soit environ 8 % des véhicules observés qui stationnent toute la journée sur du stationnement interdit.

7.3.2 Le stationnement sur trois jours

Le stationnement a été observé le mardi matin, le jeudi et le mardi suivant. Les résultats concernant le stationnement interdit ont été particulièrement flagrants sur le cours de la Liberté.

Au total, 104 véhicules stationnés sur trottoirs ont été observés au cours des trois jours. Parmi ces 104 véhicules, 13 ont été retrouvés au minimum deux fois. Autrement dit, on peut considérer que 12,5 % des véhicules stationnés sur trottoirs le font par habitude. Par ailleurs les 13 véhicules ont tous été vus le jeudi matin, et 8 parmi eux ont été retrouvés sur le trottoir le jeudi après-midi ce qui signifie que la plupart des automobilistes qui stationnent sur le trottoir le font de manière prolongée. Cette pratique est courante compte tenu de l'aménagement mis en place dans le secteur (trottoirs très larges, stationnement réduit à un seul côté de la rue). Par ailleurs ces observations confirment le taux d'interdits de 61 % et accréditent le taux de répression nulle.

La situation est différente rue de Marseille : l'aménagement ne s'y prêtant guère, aucun véhicule n'a été retrouvé deux fois en stationnement interdit.

7.4 Conclusion

La situation la plus critique est celle du cours de la Liberté où environ 50 % de l'espace payant et 50 % des espaces réservés à la desserte sont occupés toute la journée et où le taux d'interdit dépasse largement les 50 %.

7.5 Exemple de stationnement rue de Marseille





7.6 Exemple de stationnement cours de la Liberté



Résultats de l'enquête stationnement



Conclusion générale

Neuf mois après la mise en service des premières lignes de tramway à Lyon, il était intéressant d'interroger quelques commerçants de deux rues situées en rive gauche du Rhône pour recueillir leurs impressions. Il s'agissait d'avoir un instantané de la situation. Ce travail n'a pas d'autre prétention. Aussi tous les commerçants n'ont-ils pas été interrogés. Ceux qui l'ont été représentent la diversité de l'appareil commercial sur le plan de la nature des produits vendus, mais pas forcément selon d'autres critères, comme leur statut, leur surface de vente...

Bien que situées dans le prolongement l'une de l'autre, les deux rues ont été étudiées séparément en raison de leurs différences en matière de configuration physique et commerciale. Les résultats ont confirmé la justesse de cette approche distincte.

Alors que les commerçants de la rue de Marseille ont fait partie des commerçants les plus opposés au tramway, il semblerait au regard des réponses des interviewés qu'un certain *modus vivendi* se mettrait en place. Vivant essentiellement avec une clientèle de proximité, donc d'habitues se déplaçant majoritairement à pied et ayant dû eux aussi retrouver leurs repères, les commerces du quotidien de la rue de Marseille ont pu globalement se maintenir. Il n'en a pas été de même pour le commerce plus exceptionnel, comme celui de l'équipement de la personne. La nature du commerce implanté paraît avoir contribué au retour de sa fréquentation après la phase des travaux. Le commerce de la rue connaît cependant une certaine vacance : une vacance de rotation mais aussi une qui dure. Elle est moindre que sur d'autres rues commerçantes du quartier ; elle est néanmoins jugée trop élevée par la CCI. Les pénalisations apportées par l'étroitesse de la rue, la réduction de la largeur des trottoirs déjà restreinte et des places de stationnement, bien que très contraignantes pour les riverains et les visiteurs, seraient amoindries par le nouvel aménagement paysager de la rue et le traitement physique du site du tramway. Les revêtements « nobles » et le mobilier urbain choisis pour la rue correspondent à ceux des quartiers centraux, « intégrant » ainsi la rue de Marseille dans l'hypercentre. Le franchissement possible de la plate-forme du tramway apporte une souplesse dans l'usage de la voie ; tout particulièrement pour les livraisons des commerces.

L'image de la rue par sa requalification et la perméabilité relative du site de transport permettraient d'atténuer les contraintes apportées en matière de stationnement, de livraison et d'espace piétonnier par le site propre du tramway aux commerces de proximité et à leurs clients. Une certaine hostilité perdure malgré tout.

A l'inverse, l'opposition des commerçants du cours de la Liberté paraît plus importante maintenant que pendant la phase de concertation. Par sa largeur, ses trottoirs spacieux plantés et ses constructions, le cours de la Liberté appartient à la trame structurante de « représentation » de la Rive gauche du Rhône. Sur le plan de la circulation, le cours n'appartient cependant pas au réseau primaire de circulation du secteur ; le trafic tant automobile que piéton y est relativement faible, au regard de sa largeur. Sur le plan économique, le cours est repéré dans l'agglomération comme le « boulevard du meuble » haut de gamme ; la plupart des magasins vit avec une clientèle exogène au quartier. Sa venue, essentiellement en voiture, est exceptionnelle. L'appropriation de l'espace remodelé met plus de temps à se faire, d'autant que le nouvel aménagement a modifié en profondeur l'usage de l'espace de circulation, en lui faisant perdre de sa souplesse, de sa flexibilité antérieure. Le site propre latéral a notamment supprimé le stationnement entre les arbres. D'autres aménagements de requalification de l'espace public dans le quartier ont aussi conduit à réduire l'offre de stationnement. Par ailleurs, la plate-forme, protégée par une bordure, n'autorise pas son franchissement ; les livraisons sur chaussée, hors des dessertes, bloquent de ce fait la circulation en raison de l'étroitesse des deux voies de circulation. La position centrale de la plate-forme du tramway aurait permis, moyennant la remise à double sens de circulation du cours, de maintenir un fonctionnement traditionnel de rue. Cette configuration a été repoussée, entre autres, à cause de la localisation des arbres. L'aménagement retenu, plus contraignant pour les riverains, pas encore intégré par les visiteurs occasionnels, profite aux usagers du tramway qui peut rouler plus vite que sur la rue de Marseille.

Neuf mois après la mise en circulation du tramway, la vacance, bien que présente est moindre que sur certaines rues du quartier qui connaît d'autres problèmes. Les commerces du cours et leur client selon le dire des commerçants vivraient plus difficilement que ceux de la rue de Marseille cette transformation de l'usage de leur rue.

Si l'enquête a permis d'approcher le ressenti des commerçants à un moment donné, il est malgré tout, un peu tôt pour tirer des conclusions définitives.

Le temps devrait faire son travail, amoindrissant les oppositions qui apparaissent devant tout changement et qui ont été dans ce cas exacerbées pour plusieurs raisons. Un tel projet demande beaucoup de temps : du temps de maturation, de concertation, d'accompagnement avant, pendant et après les travaux de la part de tous les acteurs concernés.

Les commerçants ont encore à l'esprit le refus de cette ligne qui double quasiment, dans un tissu fragile, qu'ils jugent peu adapté physiquement, une ligne de métro. Le processus d'indemnisation a été jugé très strict et complexe ; car il les renvoyait, non sur un seul interlocuteur mais sur chacun des intervenants de l'espace public. Cela n'a pas contribué à l'acceptabilité des travaux et de l'aménagement.

La réduction de l'accessibilité automobile et surtout du stationnement restent tout de même les deux sujets les plus sensibles.

Un grand soin doit donc être apporté à la connaissance et à la compréhension du fonctionnement présent de l'espace, aux pratiques et aux besoins des riverains afin que le projet puisse les intégrer au mieux et justifier les modifications inévitables.

Bibliographie

- DAVID Marc, JUILLET Gérald, *Etude rue de Marseille*, CCI Lyon, SYTRAL, mai 1997.
- *Impact du tramway au château de Rezé, perception des habitants et des commerçants*, CETE de l'Ouest, mai 1993.
- DUPENLOUP Stéphane, PESTELWilly, *PIRD : Evaluation des services liés au tramway lyonnais : service rue / service tramway*, INSA Lyon département Génie Civil et Urbanisme, juin 2001.
- PELLETIER Jean, *Lyon pas à pas*, édition Horvath, décembre 1992
- *Diagnostic qualitatif de l'appareil commercial du 7^e arrondissement*, SM Conseil, 2001

Annexes

- 1. Classification des commerces du secteur concerné par l'étude et représentations cartographiques**
- 2. Profils en travers des voies**
- 3. Contacts**

1. Classification des commerces du secteur concerné par l'étude

Cette classification a été mise au point à partir de la nomenclature INSEE. Par souci de clarté, certaines catégories de la nomenclature INSEE ont été regroupées notamment pour les commerces non alimentaires.

1.1 Cours de la Liberté

- **Commerces**
 - Alimentaire : 6 commerces
 - Non alimentaire :
 - Equipement de la personne : 1 commerce
 - Equipement de la maison : 32 commerces
 - Culture loisirs sport : 7 commerces
 - Divers : 7 commerces
 - Produits pharmaceutiques et parfumerie : 1 commerce
- **Services aux particuliers** : 12 commerces
- **Cafés, hôtels et restaurants** : 7 commerces
- **Activités financières** : 3 commerces
- **Immobilier, location et services aux entreprises** : 5 commerces
- **Locaux vacants** : 8 locaux

⇒ 81 commerces en fonctionnement
8 locaux vacants dont 1 vendu (informatique + assurance)

1.2 Rue de Marseille

- **Commerces**
 - Alimentaire : 13 commerces
 - Non alimentaire :
 - Equipement de la personne : 7 commerces
 - Equipement de la maison : 0 commerce
 - Culture loisirs sport : 4 commerces
 - Divers : 5 commerces
 - Produits pharmaceutiques et parfumerie : 3 commerces
- **Services aux particuliers** : 29 commerces
- **Cafés, hôtels et restaurants** : 22 commerces
- **Activités financières** : 4 commerces
- **Immobilier, location et services aux entreprises** : 5 commerces
- **Locaux vacants** : 11 locaux

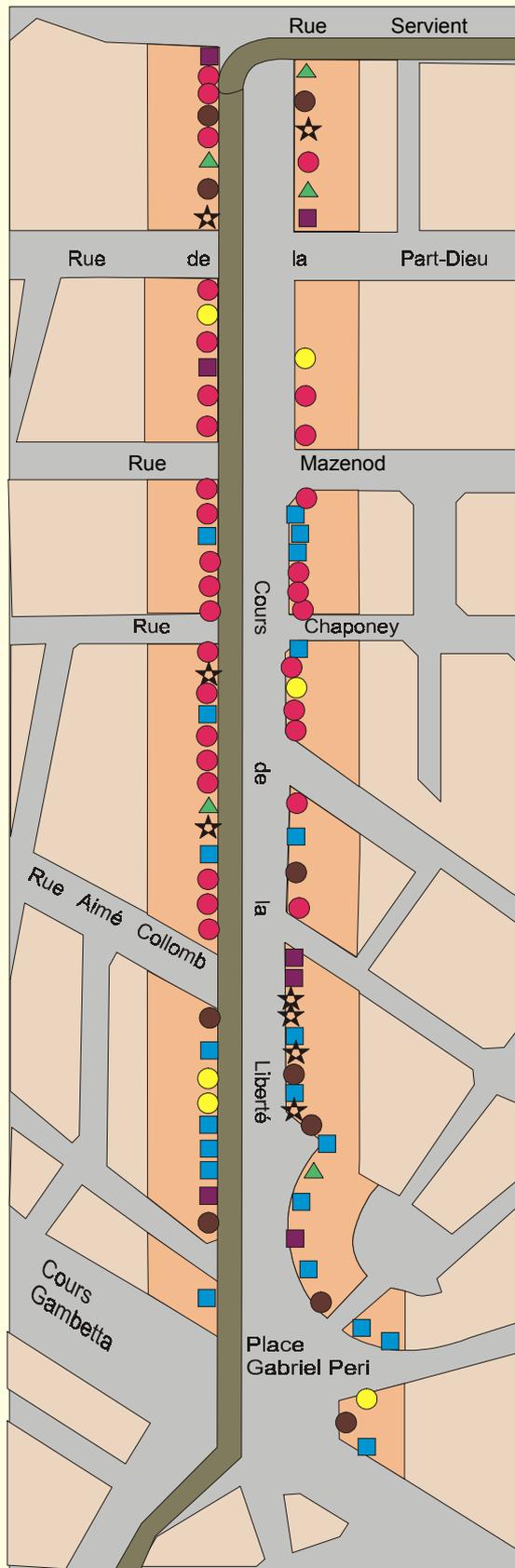
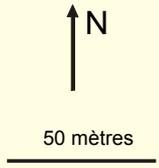
⇒ 92 commerces en fonctionnement
11 locaux vacants

Des cartes représentant les deux secteurs concernés ont été réalisées. A noter que la classification des commerces a été simplifiée afin de faire ressortir la spécificité commerciale de chaque rue. Ainsi les commerces regroupés dans la rubrique *Culture*

sport loisirs ont été intégrés dans les catégories *Divers* et *Equipement de la personne*, les pharmacies sont incluses dans la catégorie *Divers*. La catégorie *Activité de services* de la carte regroupe quant à elle les commerces des divisions *Services aux particuliers*, *Activités financières* et *Immobilier, location et services aux entreprises* de la classification.

Classification des commerces le long du cours de la Liberté

(28/09/2001)



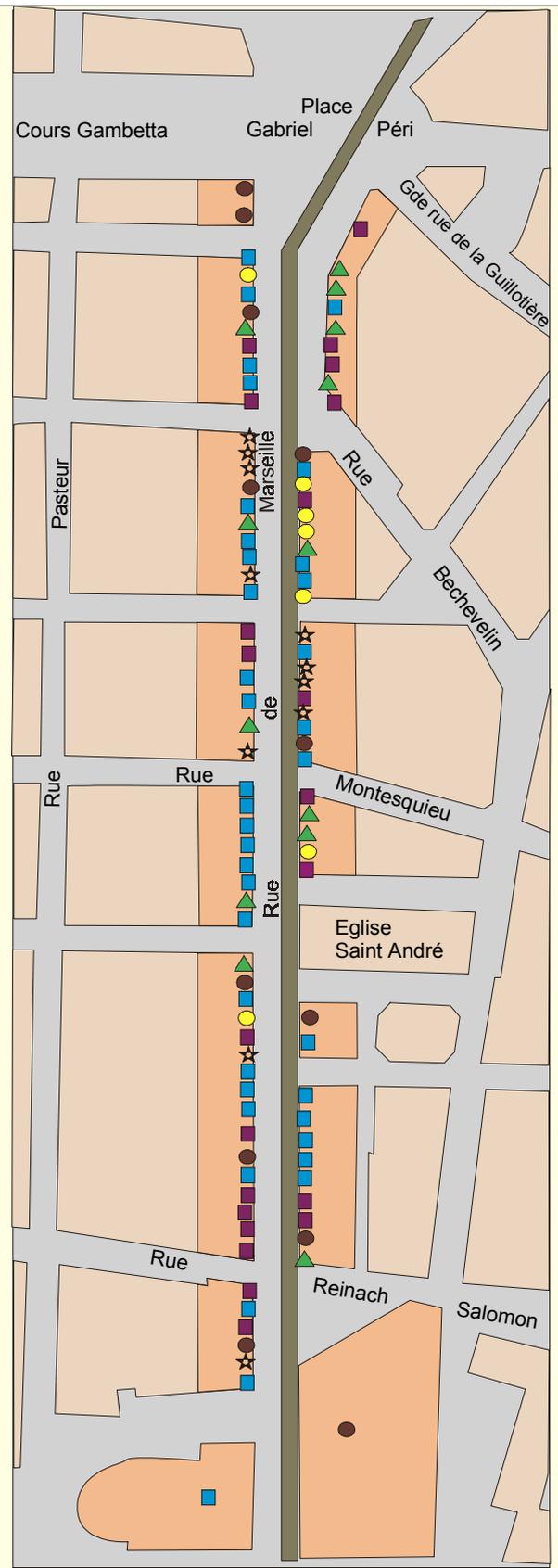
Conception et réalisation :
Florence Bastien

Classification des commerces le long de la Rue de Marseille

(28/09/2001)



Conception et réalisation :
Florence Bastien

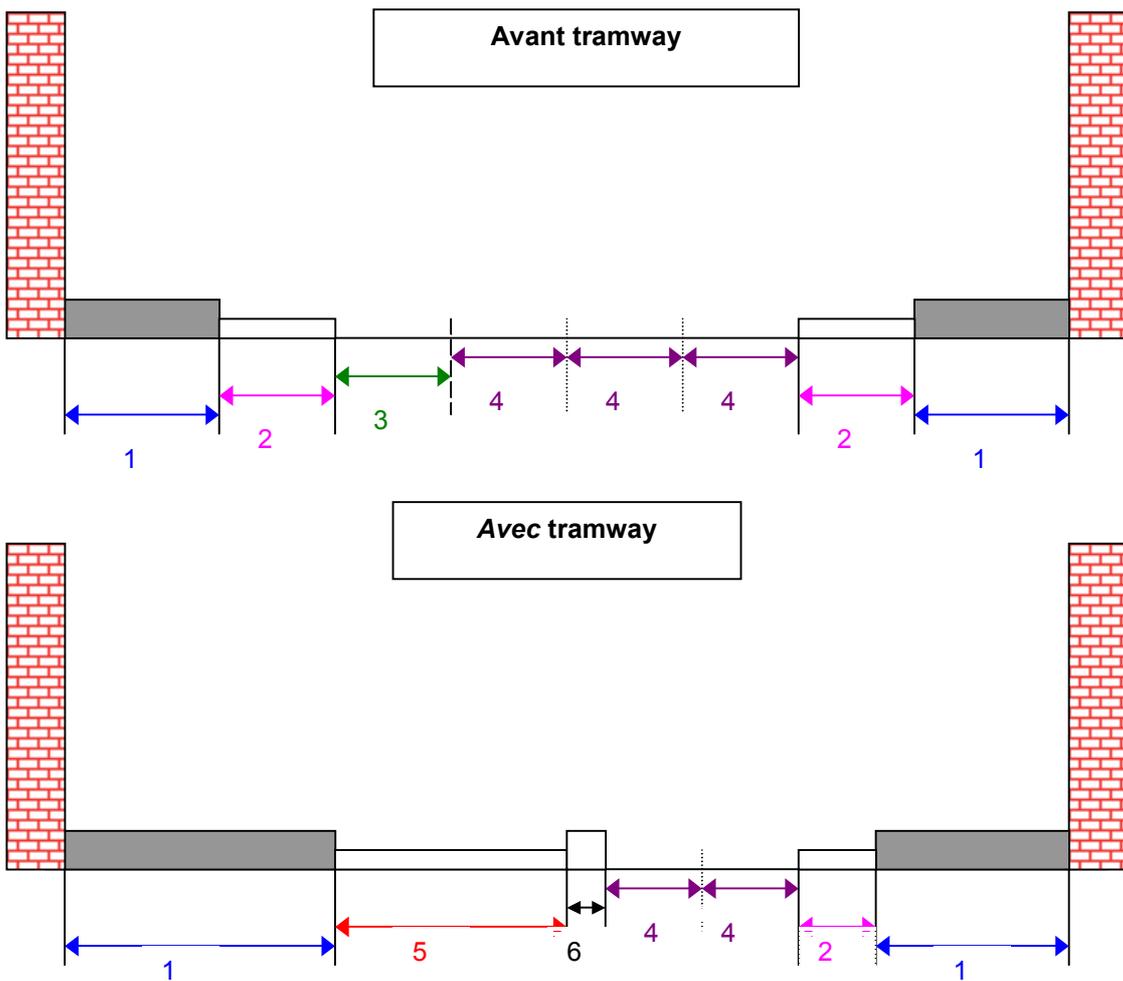


2. Profils en travers des voies

2.1 Cours de la Liberté

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 coté)
5+6 Plate-forme tramway		6 m + séparateur de 1 m



2.2 Rue de Marseille

- Tronçon : Rue de l'Université – Église Saint André

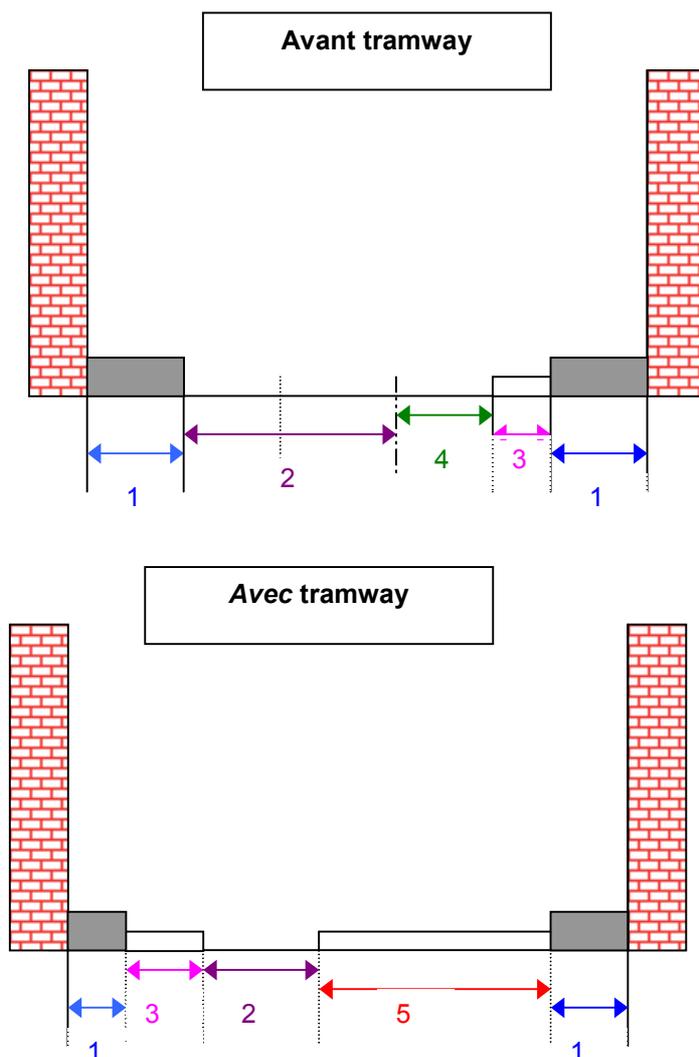
Entre façades : 15m

	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 coté opposé au tram
4 Couloir bus à contresens	3,30 m	supprimé
5 Plate-forme tramway		6 m (franchissable)

- Tronçon : Église 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.



3. Contacts

- M. Tastavin et Me Lartigau du SYTRAL
- M. David de la CCI
- Me Paya et Me Berger du service économique de la ville de Lyon
- Me d'Asgnanno de la Communauté Urbaine de Lyon
- M. Trigon de l'atelier Trafic (comptages) de la Communauté urbaine de Lyon
- M. Valette de l'unité Plan de déplacements urbains et circulation (accidentologie) de la Communauté urbaine de Lyon
- M. Thévenot et M. Bertrand du CERTU

Tables des matières

1. Préambule	7
2. Introduction	9
3. Présentation du secteur	10
3.1 Diagnostic de la rue de Marseille	10
3.1.1 Une population plutôt âgée et captive	11
3.1.2 Une offre commerciale de proximité	11
3.1.3 Le renouvellement de l'offre commerciale de la rue	11
3.2 Diagnostic du cours de la Liberté	12
3.3 Déroulement du projet	12
4. Méthodologie de l'enquête auprès des commerçants	14
4.1 L'élaboration de l'enquête	14
4.2 L'élaboration du questionnaire du CERTU	14
4.3 Les suites de l'enquête	15
4.4 Le déroulement de l'enquête	15
4.4.1 Cours de la Liberté	15
4.4.2 Rue de Marseille	15
5. Résultats de l'enquête cours de la Liberté	16
5.1 L'identification des commerces	16
5.2 La clientèle	16
5.2.1 Avant la phase des travaux	16
5.2.2 Pendant la phase des travaux	17
5.2.3 Après la mise en service	17
5.3 L'évolution des chiffres d'affaires	18
5.3.1 Pendant la phase des travaux	18
5.3.2 Après la mise en service	18
5.4 Les modes de déplacement des clients	19
5.5 Le stationnement	19
5.6 Les livraisons	20
5.7 Les points de vue des commerçants	21
5.7.1 L'opinion des commerçants	21
5.7.2 Les travaux	21
5.7.3 Les indemnités	22
5.7.4 La concertation	22
5.7.5 Les autres problèmes soulevés	22
6. Résultats de l'enquête rue de Marseille	23
6.1 L'identification des commerces	23
6.2 La clientèle	24
6.2.1 Avant le début des travaux	24
6.2.2 Pendant la phase des travaux	24
6.2.3 Après la mise en service	24
6.3 L'évolution des chiffres d'affaires	26
6.3.1 Pendant la phase de travaux	26
6.3.2 Après la mise en service	27
6.4 Les modes de déplacement des clients	27

6.5	Le stationnement	27
6.6	Les livraisons	28
6.7	Les points de vue des commerçants	29
6.7.1	L'opinion des commerçants	29
6.7.2	Les indemnisations	29
6.7.3	Les autres problèmes soulevés	29
7.	Conclusion	31
8.	Entretiens consécutifs à l'enquête	33
8.1	Les services des institutions locales	33
8.1.1	Le retour sur les résultats présentés	33
8.1.2	Le rôle des institutions locales par rapport aux activités économiques	33
8.1.3	Le rôle des institutions locales par rapport à l'opération tramway	33
8.1.4	Les échanges entre les divers organismes	34
8.2	Les indemnisations	34
8.2.1	Le rappel du droit en matière de dommages de travaux publics	34
8.2.2	La position du SYTRAL et des autres collectivités	36
8.2.3	La multiplicité des maîtres d'ouvrage	38
8.2.4	Le bilan des indemnisations	38
8.3	Conclusion	38
9.	Résultats de l'enquête stationnement	39
9.1	Les ratios	39
9.2	Comparaison rue de Marseille/cours de la Liberté	39
9.2.1	Rue de Marseille	39
9.2.2	Cours de la Liberté	39
9.3	Analyse plus détaillée du stationnement sur le secteur	40
9.3.1	Le stationnement sur une journée	40
9.3.2	Le stationnement sur trois jours	41
9.4	Conclusion	41
9.5	Exemple de stationnement rue de Marseille	41
9.6	Exemple de stationnement cours de la Liberté	42
	Bibliographie	47
	Annexes	49
1.	Classification des commerces du secteur concerné par l'étude	50
1.1	Cours de la Liberté	50
1.2	Rue de Marseille	50
2.	Profils en travers des voies	54
2.1	Cours de la Liberté	54
2.2	Rue de Marseille	55
3.	Contacts	56



La préparation, puis la mise en oeuvre de la loi SRU ont mis à jour la nécessité de renforcer les liens entre urbanisme et déplacements et d'établir une culture partagée et reconnue, tant par l'État que par les collectivités locales.

Pour répondre à ce besoin, un programme portant sur l'Interface entre l'Urbanisme et les Déplacements (IUD) et comprenant **10 thèmes**, a été commandé au Certu 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'Aménagement du territoire et de l'Environnement et au ministère Délégué à la ville.

Son objectif principal est de produire des documents méthodologiques pour les collectivités locales et les services déconcentrés de l'État.

Thèmes abordés :

- 1.** Suites de la loi SRU dans le champ de la planification sur la thématique déplacements
- 2.** Politiques de stationnement
- 3.** Intégration des pôles d'échanges du transport en commun dans l'espace urbain
- 4.** Impact des mesures PDU sur la vie économique et les commerces
- 5.** Prise en compte des déplacements dans les contrats territoriaux
- 6.** Diagnostics déplacements dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville
- 7.** Aménagement urbain et sécurité des déplacements
- 8.** Suivi de la mobilité locale (mobilité urbaine et périurbaine)
- 9.** Formation des services sur les interfaces urbanisme-déplacements
- 10.** Effet de serre, politiques de déplacements et organisation urbaine

© ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement
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 (septembre 2002)
Dépôt légal: 3^e trimestre 2002
ISSN: 1263-2570
ISRN: Certu/RE -- 02 - 22 -- FR

Certu
9, rue Juliette-Récamier
69456 Lyon cedex 06
☎ (+33) (0) 4 72 74 59 59
Internet <http://www.certu.fr>