

**CHARTRE POUR UNE
DYNAMISATION DU COMMERCE
MESSIN**

**PROGRAMME GENERAL DES
ACTIONS A ENGAGER SUR LA
PERIODE 2013-2015**

Entre :

La Ville de Metz, représentée par son Maire en exercice, Monsieur Dominique GROS, ou son représentant, dûment habilité aux fins des présentes par délibération en date du 28 mars 2013, désignée également ci-dessous indifféremment sous les termes « la Ville » ou « la Collectivité »,
d'une part,

Et

La Fédération des Commerçants de Metz, association régie par les articles 21 à 79 du Code civil local, dont le siège social est situé 9 rue des clercs 57000 Metz, représentée par son Président, Monsieur Alain STEINHOFF, agissant pour le compte de l'association, désignée également ci-dessous indifféremment sous les termes « l'Association » ou « la Fédération »,
d'autre part,

ci-dessous ensemble désignées sous le terme « les Parties ».

PREAMBULE**1 – METZ : UNE VILLE EN PLEINE EVOLUTION FACE A DES ENJEUX FORTS DE MUTATION**

- 1) Metz la Commerçante est l'épicentre du commerce de la Grande Région. Les Etats Généraux du Commerce qui se sont tenus en février 2011 ont montré qu'avec l'arrivée du Centre Pompidou-Metz et la manne touristique qui lui est attachée, les grands projets d'aménagement (tant urbain que commerciaux) et l'innovation qui sera la clé du commerce de demain, Metz est « armée » pour demeurer mais aussi renforcer sa position commerciale dans un environnement de plus en plus concurrentiel.
- 2) Metz est devenue également avec le Centre Pompidou-Metz la capitale touristique de la Lorraine et s'inscrit dans une démarche de valorisation de son image et de création d'une « Destination Metz » que l'exécution du Schéma de Développement Touristique Local adopté le 5 juillet 2012 par le Conseil Municipal de Metz va permettre de mettre à jour.
- 3) Dans ce contexte, la Ville de Metz est attachée au maintien d'un commerce et d'un artisanat de proximité et à la vitalité de ses quartiers. Le tissu des entreprises commerciales et artisanales est, en effet, un facteur déterminant du développement équilibré de la Ville par les emplois qu'il crée, les services qu'il rend aux entreprises comme aux résidents et l'animation permanente qu'il suscite. Nombreuses sont les études d'images qui montrent que le commerce de proximité bénéficie d'une image d'excellence consensuelle : l'accueil du client, agréable et personnalisé, la qualité, des produits, du conseil et des services rendus. C'est un vecteur de vitalité et de lien économique et social.

Les attentes formulées à l'égard du commerce de proximité témoignent de l'attachement des consommateurs à leurs commerçants installés en centre-ville et dans les quartiers : des commerces à l'esthétique plus agréable et plus plaisante, des apports de praticité, des signes de « renouveau » et de dynamisme de la part des commerçants, des prix plus attractifs, et un repositionnement en complément de la grande distribution.

L'équilibre du petit commerce et de l'artisanat par rapport à la grande distribution doit être respecté afin de ne pas avoir des quartiers dortoirs, et de conserver une véritable dynamisation de ces derniers tant pour ses habitants que pour les touristes.

Il convient de soutenir la fonction commerciale par le maintien et la sauvegarde du commerce et de l'artisanat de proximité, d'atténuer les effets de la mono activité, de freiner à certains endroits l'implantation d'activités de services (banques, assurances, agences immobilières...) par tous les outils réglementaires et économiques : du droit de préemption commercial à une gestion maîtrisée des espaces et de l'urbanisme commercial.

- 4) La politique engagée en faveur du réaménagement des espaces urbains et les nouveaux schémas d'accessibilité et de cheminements destinés à maîtriser le stationnement au plus près des commerces tout en favorisant les modes doux de déplacement a été accélérée par la réalisation des travaux liés à l'arrivée de METTIS. Ces travaux vont apporter des opportunités fortes en matière d'animation et de loisirs liées aux filières de l'événementiel, du tourisme et de la culture. Ces nouveaux espaces se devront d'être appréhendés avec le tissu économique en termes d'occupation afin de greffer des activités répondant aux besoins tant des habitants que des touristes.

L'essor de l'utilisation des nouvelles technologies et le développement du e-commerce et du e-business oblige à s'interroger sur ce que représente aujourd'hui le commerce physique et quels services il doit apporter à la satisfaction du consommateur qui recherche d'autres expériences et besoins que le seul acte d'achat.

2- LE ROLE DE LA FEDERATION DE COMMERCANTS

Avec 1 100 adhérents, le rôle de la Fédération des Commerçants de Metz est reconnu et compris aussi bien par son environnement économique que par ses affiliés, preuve de la qualité du travail réalisé, dans un univers spontanément indépendant et dont, en général, l'individualisme induit un manque de représentativité. Or, celle de la Fédération des Commerçants de Metz lui permet d'agir en négociateur reconnu des besoins et attentes du commerce local.

Au quotidien, la Fédération des Commerçants assure trois fonctions complémentaires au service des commerçants :

- 1) Elle les représente auprès des collectivités territoriales et de l'administration par :
 - ✓ des relations de proximité avec les élus, notamment avec celui en charge des Affaires Economiques et avec les services de la Ville de Metz ;
 - ✓ l'aide au montage de dossiers techniques et financiers ;
 - ✓ la participation à diverses commissions ;
- 2) Elle veille à préserver l'équilibre entre les commerces et à les rendre plus attractifs par les actions suivantes :
 - ✓ la collaboration à l'élaboration de chartes ou de conventions propres ;
 - ✓ l'accompagnement, individuellement ou collectivement, dans les préoccupations liées à leur activité et leur environnement ;
- 3) Elle assure l'animation et la communication commerciales du centre-ville et des quartiers.

Il est rappelé que le financement de la Fédération des Commerçants de Metz provient des cotisations de ses adhérents, abondées par la ville par une subvention annuelle fixée eu égard aux actions proposées et retenues par la Ville comme devant être soutenues.

La subvention sera ainsi accordée annuellement par délibération du Conseil Municipal et versée en trois temps :

- ✓ une avance en début d'exercice sur la base des actions envisagées sur l'exercice concerné ;
- ✓ un versement intermédiaire après analyse du bilan financier de l'exercice précédent validé par un commissaire aux comptes et du compte-rendu des actions qui y sont attachées ;
- ✓ le solde après production de la demande budgétaire pour l'exercice suivant avec l'identification des actions envisagées.

Le versement maintenu de subventions sans discontinuer depuis la création de l'Association atteste du sérieux de la gestion de la Fédération.

Sur ces bases, la Ville de Metz et la Fédération du Commerce décident de renforcer leur coopération en engageant un partenariat au service du commerce et de l'artisanat en collaboration étroite avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Moselle.

CADRE GENERAL

1 - OBJECTIFS DE LA CHARTE

Au regard de la compétence de la Ville en matière de développement économique, la volonté partagée d'une lisibilité opérationnelle et fonctionnelle en matière d'action économique sur le territoire de la Collectivité a révélé l'intérêt d'une formalisation du schéma d'organisation des relations entre la Ville de Metz et l'association de la Fédération des Commerçants de Metz.

Ce document vise ainsi à constituer le cadre de référence pour les actions à engager sur les exercices 2013 à 2015 au regard des missions à caractère économique exercées par la Fédération des Commerçants et sa traduction annuelle à travers une convention d'objectifs et de moyens et un programme d'actions compatible avec les orientations de la présente charte.

Dans un souci de pragmatisme, ce document cadre pourra faire l'objet de mise à jour prenant en compte les nécessaires ajustements justifiés par la pratique et les évolutions contextuelles.

2 - ROLE ET CONTRIBUTION DE LA FEDERATION DES COMMERCANTS

Conformément à ses statuts, l'Association a pour objet :

- ✓ la promotion et l'animation de l'activité économique et commerciale de Metz,
- ✓ la défense des intérêts de ses membres par leur Fédération en vue de déterminer une politique de ville cohérente et équilibrée.

Cet objet implique une promotion de Metz par :

- ✓ l'animation et le développement du tissu commercial de la Ville ;
- ✓ le renforcement de l'attractivité du centre-ville face aux zones commerciales de périphérie ;
- ✓ le maintien de la renommée de Metz comme étant « La première Ville » commerçante de Lorraine ;

- ✓ l'accompagnement des membres dans la formalisation de leur stratégie de développement économique.

La Fédération des commerçants a vocation à accompagner la Ville de Metz dans la conduite d'une véritable politique de développement économique autour des grands enjeux identifiés de renforcement du tissu des commerces de proximité, d'animation de la Ville et de création d'emplois.

Les actions de l'Association s'inscrivent dans le cadre des orientations de la présente convention et à travers les conventions annuelles d'objectifs et de moyens établissant, outre le cadre d'activités de la Fédération des commerçants, le montant et les modalités d'utilisation de la subvention de la Ville.

Défini chaque année par l'Association, son programme d'actions se décline en référence aux principaux leviers d'intervention suivants :

- ✓ contribution à la définition d'une stratégie de développement commerciale de la Ville de Metz par l'intermédiaire de ses commerces de proximité ;
- ✓ conseil et prospection en matière d'offres foncières et immobilières adaptées,
- ✓ proposition d'optimisation des réponses aux besoins des commerçants ;
- ✓ contribution à la mise en œuvre d'une politique structurée de développement commercial de proximité et de ses quartiers ;
- ✓ communication et promotion du territoire Messin sous l'angle commercial.

La Fédération des commerçants s'appuie, en tant que de besoin, sur Metz Métropole Développement pour la définition de ces leviers.

Dans ce cadre et afin de remplir ses missions, l'Association fonctionne sous la forme d'une Fédération des commerçants.

3 - ORGANISATION DES RELATIONS

➤ Principes généraux

Le suivi opérationnel et de gestion des activités de la Fédération et plus particulièrement des actions engagées avec une participation de la Ville de Metz incombe à l'Association.

Toutefois, en référence à son objet statutaire et à la déclinaison conventionnelle annuelle de ses objectifs et moyens, la Fédération accomplit les actions financées par la Ville en lien et sous le contrôle de cette dernière.

Par ailleurs, au-delà de ses activités récurrentes ou définies annuellement dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens visée ci-dessus, la Fédération a naturellement vocation à soumettre à la Ville de Metz, qui décide de l'opportunité d'en assurer un financement et les modalités de leur suivi, toutes propositions d'actions nouvelles entrant dans le champ de ses missions.

➤ Dispositions opérationnelles

Le caractère de Fédération de l'Association et l'articulation avec l'exercice de la compétence communale du développement du commerce local de proximité nécessitent des relations étroites entre la Fédération des Commerçants et la Ville de Metz distinguant la mise en œuvre d'actions de développement économique et des interventions sur des dossiers spécifiques ou ponctuels.

Gage de réussite du dispositif de valorisation du territoire commercial Messin, la bonne circulation de l'information entre la Ville de Metz et l'Association est la condition indispensable pour permettre à chacune des deux entités de disposer de la matière utile à une vision globale du développement commercial et économique de la Ville.

4- FORMALISATION DES RELATIONS

Dans le cadre des prérogatives de la Ville de Metz vis à vis des acteurs du développement économique et plus particulièrement du commerce local, ces relations s'organisent au plan fonctionnel selon les modalités suivantes :

- Programme d'actions annuel et Convention annuelle d'objectifs et de moyens :
 - ✓ élaboration du projet de programme d'actions par la Fédération dans le cadre d'une démarche d'échanges avec les services de la Ville ;
 - ✓ proposition par les services de la Ville à l'association de la convention annuelle d'objectifs et de moyens déclinant le montant et les modalités d'utilisation de la subvention communale ;
 - ✓ validation du plan d'actions et de la convention annuelle d'objectifs et de moyens lors d'une réunion associant l'Adjoint chargé des Affaires Economiques, le Directeur de l'agence Metz Métropole Développement, le Directeur Général des Services de la Ville de Metz, avant présentation pour acceptation au Maire de Metz ;
 - ✓ validation de la convention d'objectifs et de moyens au Conseil Municipal.

- Actions de communication et de promotion commercial et économique :
 - ✓ information préalable systématique du Cabinet du Maire de Metz de toutes les actions incluant une relation avec la presse ou à caractère événementiel ;
 - ✓ préparation et mise en œuvre des actions et outils de communication et de promotion par la Fédération en liaison étroite avec le pôle Communication de la Ville de Metz ;
 - ✓ validation conjointe du plan de communication annuel par l'Adjoint chargé des Affaires Economiques, avec l'aide et l'appui de l'agence Metz Métropole Développement, du Directeur Général des Services et du Directeur de Cabinet ;
 - ✓ accompagnement et assistance des services de la Ville de Metz dans les manifestations ou événements de promotion à caractère commercial (marché couvert, journées du stationnement...).

- Partenariats et relations avec les acteurs du développement économique :
 - ✓ contribution de la Fédération à la mise en réseau des acteurs du commerce local sous l'égide de la Ville de Metz ;
 - ✓ inscription des éventuelles prestations effectuées par la Fédération pour le compte de tiers ou des prestations effectuées par des tiers pour son compte par le biais de la Ville de Metz ;
 - ✓ participation à des organismes ou instances concourant à la gestion du développement économique ;
participation à des réunions périodiques sur l'ensemble des travaux et aménagements urbains (pour point d'information et d'anticipation, visite de terrain...) ;

- Dispositions relatives au suivi et contrôle d'activité

Le suivi des activités de la Fédération fait l'objet d'une réunion semestrielle entre ses services et les services de la Ville ainsi que ceux de Metz Métropole Développement selon un planning annuel établi

conjointement. Celui-ci comporte au minimum une réunion annuelle avec le Directeur Général des Services qui est, par ailleurs, destinataire du compte-rendu de la réunion semestrielle.

Un compte-rendu semestriel d'avancement du plan d'actions sera établi sur la base d'indicateurs de suivi des actions soutenues définis conjointement entre la Ville de Metz et la Fédération.

A la fin de l'exercice budgétaire annuel, un compte-rendu financier, assorti de toutes les justifications nécessaires (rapport d'activités, bilan financier et compte de résultat de l'exercice, rapport du commissaire aux comptes), sera transmis à la Ville de Metz qui pourra procéder à toute vérification utile pour s'assurer que ses intérêts contractuels sont sauvegardés. A cet effet, les agents habilités pourront se faire présenter, à tout moment, toutes pièces nécessaires à l'exercice du droit de contrôle communal.

La Fédération communiquera également à la Ville de Metz tous les procès-verbaux de ses Assemblées Générales ainsi que de son Comité.

L'ensemble de ces dispositions s'applique sous la responsabilité de l'Adjoint délégué de la Ville de Metz en charge des Affaires économiques, en liaison étroite avec le Maire de Metz et le Directeur Général des Services.

PROGRAMME D' ACTIONS 2013-2015

1 – LES ACTIONS DE DYNAMISATION DU COMMERCE

Pour redynamiser le commerce et l'artisanat, il sera nécessaire de favoriser et soutenir les initiatives novatrices qui tendent à répondre aux nouveaux modes de consommation et aux nouveaux besoins des consommateurs et profiter des opportunités des mutations que connaît la Ville de Metz pour y inscrire le développement commercial.

A ce titre, des actions devront porter principalement sur :

- ✓ la participation active de la Fédération des commerçants en tant que représentant du commerce et artisanat de la ville aux projets de développement économique et urbain,
- ✓ l'organisation avec la Direction de la Communication de la Ville et les partenaires institutionnels d'une coordination dans l'information,
- ✓ la mobilisation active de la Fédération des commerçants sur les projets d'intérêt commun (aménagement de la ville, règlement de voirie, plan de circulation, sécurité, déplacements...),
- ✓ la création de nouveaux concepts événementiels à vocation d'animation sur la ville et le développement de l'attractivité globale selon une fréquence saisonnière plus marquée,
- ✓ la participation à la mise en œuvre de nouveaux services à la clientèle de la ville (tickets parking dématérialisés, accueil et services personnalisés...),
- ✓ le développement des dispositifs des chèques cadeaux et des chèques-parkings sous forme dématérialisée et création d'une « carte de fidélité » multi commerce,
- ✓ le développement autour d'un site internet unique de nouveaux vecteurs d'information et de promotion commerciale,
- ✓ le soutien des initiatives de fidélisation par téléphone mobile,
- ✓ le lancement d'animations attractives de proximité dans les quartiers commerçants,
- ✓ l'organisation d'animations génératrices de flux dans les commerces,

- ✓ l'impulsion auprès de la Fédération des commerçants et des associations de quartiers de journées à thèmes (fashion week...),
- ✓ un meilleur accueil aux clients et touristes (gestes commerciaux, développement de la pratique des langues étrangères,
- ✓ le développement des services innovants aux consommateurs (consignes, livraisons...),
- ✓ la promotion de la diversité de l'offre commerciale de la ville et l'implantation des commerces dans les quartiers dans une logique de centres de service de proximité,
- ✓ l'accompagnement des commerçants pour trouver les aides et subventions pour faire de leurs boutiques des lieux originaux,
- ✓ la promotion de l'image du commerce et de l'artisanat de la ville (vitrines attractives) et développement des actions d'animations et de communication adaptée rassemblant l'ensemble des partenaires,
- ✓ le soutien à l'implantation de nouveaux commerces et artisans en développant la formation, l'information, la qualité, le conseil, les services aux commerçants et artisans ...,
- ✓ la sensibilisation des commerçants à l'accueil personnalisé et à l'information par le biais des nouvelles technologies,
- ✓ la mutualisation des moyens des commerçants indépendants pour mettre en place des actions de promotion des commerces de la ville et de leurs atouts.

Les actions viseront également à créer un environnement favorable au développement de l'activité commerciale au travers de :

- ✓ la participation active des partenaires de la charte à toutes les réflexions portant sur l'aménagement de la ville et des nouveaux services urbains susceptibles d'être développés dont l'objectif est de préserver les équilibres entre les différents modes commerciaux,
- ✓ leur collaboration sur des projets d'intérêt général avec tous les acteurs d'un même territoire : habitants, associations de quartier, acteurs institutionnels et économiques...,
- ✓ le respect et le développement des identités propres des différents quartiers de la ville afin de maintenir les commerces, les artisans et services de proximité (sauvegarder l'identité du quartier),
- ✓ l'amélioration de « la qualité de vie » et de l'image touristique de la ville par ses commerçants (décoration, fleurissement, aménagement de l'espace urbain...),
- ✓ la promotion d'une image moderne du commerce et de l'artisanat en développant des services innovants.

2 – L'OFFICE DU COMMERCE (BOUTIQUE DES SERVICES)

La Boutique des services a pour premier objectif d'être un lieu de ressource et de renseignement tant pour les habitants que pour les touristes sur l'offre commerciale messine.

Sa relocalisation est envisagée Place de la République. Cette situation sera un atout pour toucher une population plus importante sur un site extrêmement fréquenté et central de Metz.

Des services devront être proposés aux chalands et aux touristes afin de les inciter à venir faire leurs achats en ville :

- une information générale aux chalands (informations commerciales et pratiques, consigne),
- des renseignements sur toutes les animations et événements (commerciaux ou autres),
- point multimédia,
- vente aux commerçants des chèques-cadeaux et chèques-parkings,
- billetterie (FCMetz...).

3 – AMENAGEMENTS URBAINS ET COMMERCE

L'intégration de la question du commerce dans les réflexions sur l'aménagement urbain par la concertation prendra les formes suivantes :

- ✓ l'intégration dans la politique de réhabilitation des espaces publics, de déplacements et de stationnement du cœur de ville la prise en compte des besoins de l'activité commerciale,
- ✓ une coordination pour l'ensemble des travaux touchant la voirie et les réseaux dans les rues à vocation commerciale et une information en amont des commerçants concernés,
- ✓ la mise en place des concertations adaptées au commerce et à ses spécificités.

Une analyse des nouvelles pratiques de déplacement sera menée et un dialogue avec les commerçants et artisans sera instauré afin d'apporter les améliorations nécessaires.

4 – ACCOMPAGNEMENT DU CHALAND EN VILLE – DEMARCHE DE QUALITE

La Fédération des commerçants s'inscrira dans une démarche volontariste afin de sensibiliser l'ensemble des commerçants afin d'obtenir la charte Accueil-Qualité-Commerce-Services (AQCS).

FAIT à METZ, le
(en deux exemplaires originaux)

Pour la Ville de Metz

Pour la Fédération des Commerçants de Metz

Dominique GROS

Alain STEINHOFF

Conseiller Général de la Moselle