

# FICHE TECHNIQUE

Les travaux  
d'aménagement urbain :  
Quelle gestion pour les  
commerces impactés ?

Les projets d'aménagement urbain comportent généralement des travaux publics de grande ampleur qui peuvent parfois affecter, de manière directe ou non, les commerçants.

Par exemple, les travaux de modernisation ou d'installation de tramway qui sont des chantiers au long cours, ont souvent des répercussions sur la vitalité des commerces. Ainsi, en période de travaux, **comment les villes peuvent-elles accompagner au mieux les commerçants ?**



# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### I- L'information : au cœur des travaux publics

#### Anticiper et réaliser une enquête publique préalable aux travaux :

Lorsque des communes réalisent des opérations susceptibles d'affecter l'environnement, une enquête publique doit être menée, en application des articles L. 123-1 à L. 123-19 et R. 123-1 à R. 123-46 du code de l'environnement.

Durant les 15 jours précédant l'enquête, le maire doit **informer le public** grâce à la presse écrite, à une communication audiovisuelle ou à des affichages. La durée de l'enquête ne peut être inférieure à 30 jours. Un commissaire enquêteur ou les membres de la commission d'enquête sont désignés. L'enquête publique doit **permettre au public de disposer d'une information totale et complète sur le(s) projet(s) et de participer au processus de décision en lui permettant de présenter ses observations et propositions**. Le rapport réalisé en amont de l'enquête doit être rendu public.

→ D'après le guide méthodologique de la CCI, il est important d'associer les commerçants aux enquêtes publiques.

Source : <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/institutions/les-enquetes-publiques>

# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?

### Informer et communiquer sur les travaux :

Les informations délivrées sur l'état des travaux doivent être précises et mises à jour régulièrement. Le guide méthodologique de la CCI recommande une communication personnalisée selon les destinataires :

- **Pour les riverains** : une lettre d'information (cf exemple de la lettre de Gisors), des articles dans le bulletin municipal ou dans la presse
- **Pour les entreprises** : un bulletin d'information ou un flash information
- **Pour les experts comptables, banques, partenaires sociaux et fiscaux, propriétaires bailleurs** : une lettre ou une réunion de sensibilisation

### Les villes multiplient les initiatives pour informer au mieux les populations :

Depuis septembre 2021, **Aix-en-Provence** a créé un espace de 3200m<sup>2</sup> pour permettre aux habitants du quartier Encagnane Corsy de s'informer et de suivre les évolutions des travaux. À cette occasion, des « **cafés chantiers** » qui rassemblent entreprises, habitants, et techniciens de la ville ont été organisés.

Source : [site de la ville d'Aix-en-Provence](#)



# FICHE TECHNIQUE

Les travaux  
d'aménagement urbain :  
Quelle gestion pour les  
commerces impactés ?

Des dispositifs de proximité peuvent également être mis en place pour accompagner les projets. Par exemple, la maison du projet située dans le centre de **Saint-Étienne** informe les habitants sur les projets en cours ou à venir dans la ville.



*Source : site de la ville de Saint-Étienne*

CONTACT : Sébastien RODRIGUEZ

[sebastien.rodriquez@saint-etienne.fr](mailto:sebastien.rodriquez@saint-etienne.fr)

Directeur du commerce et de l'artisanat

Ville de Saint-Étienne



# FICHE TECHNIQUE

Les travaux  
d'aménagement urbain :  
Quelle gestion pour les  
commerces impactés ?

Plusieurs villes, comme **Nantes**, **Saint-Raphaël** ou **Annemasse** ont mis en place des applications mobiles qui informent en temps réel les habitants sur les travaux en cours. Exemple d'une notification reçue via l'application « Clic Annemasse » :

CONTACT : Amine MEDHI  
[amine.mehdi@annemasse.fr](mailto:amine.mehdi@annemasse.fr)  
Adjoint au commerce et à l'artisanat  
Ville d'Annemasse



« La valise du commerçant » à **Reims** :

La communauté urbaine du Grand Reims a regroupé sur son site toutes les informations susceptibles d'intéresser les commerçants. L'une des rubriques concerne les travaux :

Chaque travaux en cours ou à venir est indiqué, daté et accompagné d'une notice explicative (sur la nature, le planning et les restrictions de stationnement).

Source : [site de la communauté urbaine du Grand Reims](#)



L'accès pour la  
clientèle

- ❖ En somme, il importe de bien dater les travaux et de les concentrer le plus possible. Plus la ville préviendra en amont les commerçants et plus ils pourront s'organiser, en prenant par exemple leurs vacances à ces dates.



# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### II- Actions d'accompagnement des commerçants pendant les travaux

En période de travaux dans le centre-ville, il importe de réglementer la bonne tenue des chantiers afin de garantir le moins de nuisances possibles.

#### **Attention à la saisonnalité des activités économiques !**

À certaines périodes de l'année (soldes, fêtes de fin d'année, week-end), il faut mettre l'accent sur l'accessibilité des commerces. À ces occasions, la CCI peut solliciter une interruption des travaux. À **Nantes**, en 2021, la rénovation complète des travaux de tramway sur dix semaines a été effectuée pendant la période estivale.

Dans le cadre de la mise en service du tramway entre 2008 et 2011, Reims Métropole en partenariat avec la société MARS a publié un guide méthodologique destiné aux <sup>2</sup> professionnels riverains des travaux. Le guide apporte des réponses concrètes aux professionnels situés sur le tracé de la ligne de tramway.

Un dispositif de communication important a été mené par la ville, il est porté par **un médiateur et 14 ambassadeurs du tram**. Un **numéro vert d'appel** gratuit a été créé pour répondre à toutes les questions des riverains.

*Mobilité Agglomération Rémoise : société concessionnaire des transports publics de l'agglomération de Reims <sup>2</sup>*

# FICHE TECHNIQUE

---

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?

La première partie du guide détaille les différents partenaires économiques (CCI, CMA, l'EZA Reims, UCAR...). Pour une meilleure diffusion de l'information entre groupe de travail et chef d'entreprise, chaque association d'entreprises a recruté dans ses « rangs » des professionnels volontaires acceptant d'être **référents**. Les réunions référents ont été organisées chaque mois à la CCI.

La seconde partie du guide détaille les dispositifs d'aide des professionnels. La liste d'actions détaillées ci-dessous a été rédigée à partir de ces engagements. Toutes les informations sont mentionnées et détaillées dans « *Tramway : le guide pratique* », à destination des professionnels riverains des travaux.



# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### La signalisation :



Crédit Photo : Olivier Razemon, Strasbourg

Lorsque la commune délègue à une entreprise privée la réalisation de travaux sur la voirie communale, les agents de cette entreprise peuvent procéder à la signalisation appropriée, dans les conditions prévues par l'instruction interministérielle sur la signalisation routière, pour la mise en œuvre des mesures de police de la circulation édictées par le maire. (*Source : Article 135 de l'instruction interministérielle sur la sécurité routière du 22 octobre 1963*)

La Métropole de Reims indique qu'un plan de signalisation de chantier doit être établi par le concessionnaire. Des panneaux d'information sur les perturbations doivent être disposés dans la zone des travaux.

Afin de permettre une accessibilité maximale aux commerces, le concessionnaire doit mettre en place un jalonnement et un fléchage spécifique pour les commerces et les professionnels riverains aux chantiers. Ces plans de signalisation sont **établis en concertation avec les organisations professionnelles représentatives**. Les panneaux de signalisation doivent être entretenus pendant toute la durée des travaux par le concessionnaire.



# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### Les palissades de chantier :

La législation française exige aux différentes entreprises de délimiter leurs chantiers en exécution avec des palissades.

Lorsque la durée des travaux est **supérieure à un mois** ou lorsqu'il y a des « **installations de chantier** », la ville de Reims impose une mise en place de palissade de chantier. Dans le cas des travaux pour le tramway, Reims a créé une palissade spécifique avec un relief nervuré pour dissuader la pose d'affiches et assurer un auto-nettoyage par la pluie. Il est indiqué que les palissades doivent faire l'objet d'un entretien permanent.



Crédit photo : Métropole de Reims

Il existe plusieurs sociétés spécialisées qui créent des palissades spécifiques pour un aspect esthétique. Voici trois exemples :

➤ **3DS GROUPE** : Entreprise experte dans la communication visuelle, spécialiste de l'habillage des palissades de chantiers à l'aide d'adhésifs. Leurs 8 domaines d'expertise : déploiement d'image, signalétique, vitrophanie, enseigne, visuels & adhésifs, habillage de surface, solution d'écriture et films techniques.



Site : <https://www.3ds.fr>

# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



➤ **FORNELLS** : Groupe de fabricant local, spécialiste des protections de chantier, il travaille avec la ville de Paris depuis 30 ans. Depuis 2019, leurs clôtures de chantier sont fabriquées en matériaux recyclés. Ils installent des Panneaux d'Information de Chantier (PIC) [cf fiche technique] qui permettent de détailler la nature des chantiers, sa durée, son intérêt.



Site : <https://fornells.fr/chantier/>

**Celize** : Entreprise qui réalise des palissades de chantier en lame d'acier ou d'aluminium et qui ajoute un support d'habillage à l'aide d'un adhésif anti-tag. Elle réalise également des palissades mobiles, en tôle ondulée, ou des clôtures ou barrières grillagées.

Enfin, elle propose des palissades éco-responsables en bois. Ces dernières peuvent devenir des supports d'expression artistique, c'est le cas pour la palissade en bois installée à proximité de l'École de Massy.

Site : <https://www.celize.com>



Des initiatives peuvent aussi être lancées par des collectivités !

→ Dans la ville de **Plœmeur**, une fresque de 60m réalisée par des artistes du pays de Lorient a permis d'embellir la palissade de chantier du lotissement du Parc du Château. **L'art urbain est une solution efficace pour embellir la ville et soutenir la création artistique en période de travaux.**

# FICHE TECHNIQUE

---

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?

### L'organisation du stationnement :

En période de travaux, Reims édicte que s'il y a une suppression du stationnement sur la voie publique et qu'il ne peut être satisfait par les disponibilités existantes dans un rayon de 200m, le concessionnaire doit organiser la mise à disposition de poches de stationnement pour satisfaire les usagers.

Dans son guide méthodologique à destination des commerçants pour les accompagner dans les travaux de rénovation des places (2016-2019), **Aix-en-Provence** indique avoir créé des zones bleues qui comprennent plusieurs dizaines de places de stationnement. Celles-ci permettent aux détenteurs d'un disque de bénéficier de 45 minutes gratuites et facilitent l'accessibilité à la clientèle des commerçants.

*Source : [site de Aix en Provence](#)*



# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?

### La protection des piétons :

Le guide de Reims est clair sur cette idée : l'accent doit être mis sur l'accessibilité des piétons. Le cheminement des personnes à mobilité réduite ainsi que les accès aux commerces et aux entrées d'immeubles doit être assuré 24h/24. En cas de dépôt de matériaux sur le trottoir ou de signalisation, **une largeur minimale de 1,20m** doit être respectée. En cas d'impossibilité, un passage doit être aménagé au même niveau que le trottoir et doit être protégé de la circulation. OU à titre exceptionnel, une déviation du trafic piéton sur le trottoir opposé peut être mise en place.



*Crédit photo : Frédéric Bisson, Rouen*

**Les dispositifs installés doivent être adaptés au type de danger**, que ce soit au niveau des **supports** (platelage, rampe, main courante, plot de protection) ou du **guidage** (marquage, panneaux spécifiques).

**!** Les cheminements doivent s'effectuer sur un terrain sans aspérités et exempt de gravas, de boue ou de flaques d'eau. Par conséquent, les chemins en terre battue ou en gravas sont proscrits. Aucun trou ou bosse ne doit représenter un danger pour la marche.



# FICHE TECHNIQUE

Les travaux  
d'aménagement urbain :  
Quelle gestion pour les  
commerces impactés ?



## La propreté des chaussées et du chantier :

Lors des travaux pour la mise en service du tramway, Reims Métropole a mis l'accent sur **l'état de propreté des installations temporaires sur la voie publique**. Reims a effectué un contrôle de la propreté des chaussées et du chantier. En cas de mauvaise tenue, le concessionnaire a pu être sanctionné. Les camions ne doivent pas laisser tomber des débris divers sur la voie. Avant leur sortie du chantier les roues doivent être nettoyées. De plus, il importe d'assurer l'écoulement de l'eau dans les canalisations et caniveaux traversant les chantiers.



*Crédit photo : ville de Reims*

Les préparations de matériaux et de liants comme le béton ou le mortier ne doivent pas être préparées sur place, ni répandues sur la voie publique. Le concessionnaire doit prendre toutes les dispositions pour ne pas disperser de la poussière dans l'air ou causer des gênes pour le voisinage. Les découpes de pierre ou de béton à la scie circulaire doivent être arrosées de manière permanente dans le but de réduire les projections de poussière. Les découpes à la scie circulaire et le meulage de métal doivent être faits sous la protection d'un écran stoppant les particules incandescentes. L'emploi de chaux est formellement proscrit s'il y a du vent ou à proximité des habitations ou de la circulation. Pour éviter les poussières soulevées par la circulation des engins de l'entreprise, les pistes sont arrosées en saison sèche. Il faut néanmoins faire attention à l'engorgement des canalisations. Un constat d'engorgement des ouvrages pluviaux avant travaux est réalisé avec un gestionnaire.

# FICHE TECHNIQUE

Les travaux  
d'aménagement urbain :  
Quelle gestion pour les  
commerces impactés ?

## Les livraisons :

Le guide de Reims précise que les livraisons doivent pouvoir s'effectuer à moins de 50m grâce à un cheminement adapté au type de marchandises. En cas d'impossibilité, limitée et exceptionnelle, les livraisons doivent s'effectuer dans des aires sécurisées par le concessionnaire, où les colis seront acheminés avec soin. Le concessionnaire assurera la responsabilité pleine et entière des marchandises qui lui seront confiées.

Le concessionnaire met en place une **cellule de concertation avec les riverains** pour prendre en compte le plus tôt possible les demandes particulières d'accessibilité en cas de déménagement, de livraison ou de chantier privé. **Toute demande d'accessibilité effectuée un mois à l'avance devra impérativement être satisfaite.**



Crédit photo : Aurélie Chupin, La Tour-du-Pin

À **La Tour-du-Pin** (PVD), une place de livraison temporaire a été installée dans l'artère principale du centre-ville. Cette place de stationnement spécialement destinée aux camions, a permis de soulager les commerçants pendant la période des travaux.



# FICHE TECHNIQUE

Les travaux  
d'aménagement urbain :  
Quelle gestion pour les  
commerces impactés ?



## Avoir une attention particulière aux nuisances :

Le matériel ou les engins utilisés sur les chantiers ne devront pas émettre de bruits susceptibles de causer une gêne excessive. Ils devront notamment et à minima, respecter les prescriptions des circulaires « lutte contre les bruits de voisinage » du 27 février 1996 et « vibrations mécaniques émises dans l'environnement » du 23 juillet 1986 ou tout texte plus récent. **Tous les travaux qui peuvent causer une gêne pour le voisinage du fait de leur intensité sonore ou des vibrations produites devront s'arrêter entre 21h et 7h, et toute la journée les dimanches et jours fériés.**

La Métropole de Reims précise également que le concessionnaire devra veiller à une tenue « pratique et seyante » de son personnel. Tous les véhicules et engins doivent constamment présenter un bon aspect.

## Développer l'animation commerciale :

À l'image d'Angoulême et de son slogan « Travaux en cours, shopping toujours », les périodes de travaux sont l'occasion pour de nombreuses villes de multiplier les initiatives d'animation commerciale.

À Ploërmel (PVD) par exemple, une réunion organisée à l'initiative de l'association de commerçants « Les Vitrines de Ploërmel », a fait émerger diverses solutions pour faire face au vaste chantier dans le centre-ville. Par exemple, le collectif propose de distribuer à chaque personne majeure de la commune 10€ de bons d'achat, à dépenser dans les commerces du centre-ville.

# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### III- L'indemnisation des commerçants

À l'occasion des travaux, les commerçants peuvent recevoir une indemnisation en cas de préjudice subi. En effet, un commerçant peut obtenir réparation de la part de la collectivité maître d'ouvrage, s'il est en mesure d'établir le caractère **anormal** et **spécial** du dommage allégué.

CAA Paris, 23 juin 2011, RATP, n° 09PA06378 : « *le préjudice économique subi par un riverain à la suite de travaux d'aménagement ou d'entretien de la voie publique n'est susceptible d'ouvrir droit à indemnisation que si le préjudice présente un caractère anormal et spécial* ».

D'après l'Association des maires du Var, le **caractère anormal** signifie que le dommage doit excéder la part de gêne que les riverains de la voie publique sont tenus de supporter sans indemnité en contrepartie des aisances de voirie (trottoirs, stationnement...) dont ils bénéficient en temps normal. Les inconvénients mineurs imposés au nom de l'intérêt général n'ont pas à être réparés.

Le **caractère spécial** stipule que le dommage ne doit concerner qu'un nombre limité de personnes placées dans une situation particulière : il ne doit atteindre que certains individus, à savoir les entreprises riveraines des travaux.

Conformément à la jurisprudence, sont indemnisables deux catégories de préjudices : - la privation totale d'accès, qui donne droit à une indemnisation  
- les restrictions et difficultés d'accès, cas les plus fréquents

**L'accent est mis sur la baisse de fréquentation du commerce et la diminution de son chiffre d'affaires.**



# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### Qui est concerné ?

Pour être concerné, le commerçant qui s'estime lésé doit réaliser au moins 75% de son chiffre d'affaires (CA) sur le lieu touché par les travaux. Il doit donc démontrer qu'il a subi une perte de son CA et que celle-ci est liée aux travaux. **Le calcul du montant de l'indemnité** se base sur la moyenne des CA des 3 dernières années qui est comparée au CA de l'année affectée par les travaux (il existe des différences de calcul selon les CRA). Ainsi, un commerce récemment installé ne peut pas être éligible au dispositif.

Pour un montant d'indemnité très important (supérieur à 45K€ pour certaines CRA), un expert-comptable peut-être missionné pour expertiser le dossier.

En outre, le commerçant doit être situé dans le **périmètre de l'indemnité** préalablement défini en comité technique local organisé à l'initiative de la commune et entériné par délibération du conseil métropolitain. Le périmètre est consultable en mairie.

Contre les recours contentieux, les collectivités publiques ou les aménageurs peuvent créer une **Commission d'Indemnisation Amiable (CIA)**. Celle-ci examine et rend un avis sur les demandes d'indemnisation des commerçants. La collectivité définit librement les modalités d'organisation et de fonctionnement de la commission. Il importe néanmoins que la CIA représente tous les intérêts afin de gagner la confiance des commerçants. La CIA est généralement présidée par un magistrat de l'ordre administratif en fonction ou honoraire, il constitue ainsi une garantie d'impartialité.

En outre, afin d'assurer la transparence de la CIA, un **règlement intérieur** peut-être rédigé. Il doit énoncer les dispositions régissant son fonctionnement.

# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### Les étapes de la demande d'indemnisation (d'après le guide la CCI) :

- Obtention du dossier de demande auprès du secrétariat de la Commission de Recours Amiable (CRA) ou de tous autres sites physiques ou virtuels dédiés + aide du CCI ➤
- Examen par la CRA de la recevabilité de la requête soit par l'intervention d'un expert technique mandaté par la CRA sur la gêne occasionnée ; soit sur rapport contradictoire du maître d'ouvrage ; soit sur justification par les commerçants des preuves figurant dans le dossier
- Rapport d'évaluation du préjudice économique sous l'égide de la CRA
- Examen et choix par la CRA du montant d'indemnisation
- Délibération, dans certains cas, de l'organe délibérant de la personne publique maître d'ouvrage
- Acceptation de la convention d'indemnisation par le demandeur valant renonciation à tout recours contentieux (si la proposition s'avère manifestement insuffisante pour l'entreprise, possibilité de refuser la proposition d'indemnisation amiable ) ➤ Paiement de l'indemnité

⚠ Le guide précise qu'une enveloppe financière prévisionnelle doit absolument être prévue dès l'engagement de l'opération par le maître d'ouvrage, faute de quoi toutes les décisions d'indemnisation de la CRA resteraient sans portée.

*Sources : Aménagement, urbanisme et patrimoine Travaux sur la voie publique septembre 2018 de l'AMF du Var, Conseil départemental de Haute-Garonne, Guide Méthodologique : Les CCI et l'accompagnement des entreprises impactées par des travaux d'aménagement urbain*

# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?



### Reims s'engage à la constitution d'un dossier social et fiscal unique !

La Métropole de Reims et l'ensemble des organismes concernés (notamment CMA de la Marne et la CCI de Reims et d'Épernay) se sont accordés sur **la constitution d'un dossier fiscal et social unique**. L'URSSAF, les ASSEDIC, le RSI, les Services des Impôts des Entreprises de Reims et les trésoreries principales sont partenaires de la mise en œuvre de ce **guichet unique**.



Il est indiqué qu'après examen du dossier, les demandeurs pourront éventuellement bénéficier de facilités de paiement, de reports d'échéances pour acquitter leurs charges sociales et fiscales ou d'une aide financière. Sont concernés toutes les entreprises situées sur le tracé ou à proximité de la ligne de tramway, et qui font face à des difficultés de trésorerie. Le guide explique que ce dossier unique, à fournir à l'appui des demandes d'aide, **évite de multiplier les démarches auprès de chaque organisme et permet de traiter rapidement la demande**. La constitution d'un dossier unique limite également les recours contentieux, nécessairement sources de lenteur et de frais pour le requérant. La durée totale de la procédure ne doit pas dépasser les 3 mois.

#### Les étapes à suivre :

1. Retrait du dossier
2. Expertise technique
3. Examen du dossier par la commission d'indemnisation amiable
4. Protocole transactionnel
5. Décision et paiement

# FICHE TECHNIQUE

## Les travaux d'aménagement urbain : Quelle gestion pour les commerces impactés ?

### Les pièces obligatoires pour le dossier :

- Dossier de demande d'indemnisation dûment complété. Il doit être certifié par un expert comptable
- Modalités de calcul de l'indemnisation sollicitée
- Extrait Kbis ou extrait d'immatriculation au répertoire des métiers ou certificat d'immatriculation URSSAF ; datant de moins de trois mois
- Bilans comptables et annexes des trois derniers exercices précédant la demande - Eléments de gestion (Solde Intermédiaire de Gestion) des trois derniers exercices - Eléments de structuration du chiffre d'affaires des trois dernières années - Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

### En chiffre, les exemples d'indemnisation à Nantes et à Caen :

#### 1<sup>re</sup> ligne de tramway à caen

- 158 dossiers examinés
- 101 dossiers retenus
- 111 professionnels concernés
- 850 000 euros d'indemnité

#### 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> ligne de tramway à nantes

- 367 dossiers examinés
- 308 dossiers retenus
- 181 commerçants concernés
- 2134 300 euros d'indemnité

Source : *Le guide des professionnels riverains des travaux*

<https://www.herault-tribune.com/articles/bessan-pour-accompagner-les-travaux-un-grand-jeu-avec-les-commerçants/>

CONTACT : Laurent Py  
[py.laurent@grandreims.fr](mailto:py.laurent@grandreims.fr)

Directeur des Mobilités et des Transports chez Communauté urbaine du Grand Reims Communauté urbaine du Grand Reims

