

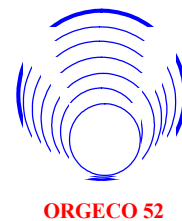
Charte des Marchés du Pays de Langres



BOURBONNE
LES- BAINS



FAYL -BILLOT



SOMMAIRE

Article 1 - Les marchés : une tradition, un atout, un plaisir

Article 2 - Une charte des marchés à l'échelle du Pays de Langres

Article 3 - Les fondements de la charte

Article 4 - Satisfaire les attentes

Article 5 - Les acteurs concernés par la Charte

Article 6 - Un comité de suivi pour appliquer la charte

Article 7 - Modalités d'adhésion des acteurs

Article 8 - Les engagements communs

Article 9 - Les engagements particuliers

Annexe - Proposition d'actions destinées à réaliser les objectifs de la charte

ARTICLE 1

Les marchés : une tradition, un atout, un plaisir

Le marché est considéré, depuis bien longtemps, comme le cœur de l'animation d'une ville. Il est un formidable vecteur d'intégration de personnes de tous horizons, qui se côtoient dans une ambiance festive, conviviale. Il se veut fédérateur, lieu de rencontre et de plaisir.

Un marché identifie la commune d'accueil et à ce titre, participe à sa reconnaissance et sa notoriété.

Le marché constitue un maillon essentiel de l'activité commerciale de la cité qui répond à une attente de la population. Il complète le commerce traditionnel sédentaire de même que l'offre en commerce périphérique des grandes et moyennes surfaces.

Un marché ne s'improvise pas. Sa taille, son offre, la qualité de ses produits alimentaires, l'accueil des commerçants sont autant d'éléments essentiels à son attractivité et sa pérennisation. L'évolution de la société conduit les responsables de la commune et du commerce à faire évoluer les conditions de l'existence et de gestion des marchés.

ARTICLE 2

Une charte des marchés à l'échelle du Pays de Langres

Lieux d'échanges de marchandises mais aussi d'idées, les marchés structurent un territoire et animent la vie sociale. Pour le Pays de Langres, leur existence témoigne et prouve quotidiennement leur attractivité et leur potentiel.

Les villes et communes du Pays de Langres sont toutes gestionnaires de leur marché, mais elles connaissent toutes les mêmes difficultés, à savoir :

- la réduction de fréquentation, notamment en semaine, qui touche les marchés les plus faibles,
- les difficultés à trouver des commerçants forains dans les métiers de bouche (poissonnerie, boucherie, charcuterie, traiteur,...) qui sont l'âme d'un marché,
- la concurrence des grandes surfaces, plus confortables, notamment en hiver,
- la concurrence des autres marchés des communes voisines, en dehors ou dans le Pays,
- l'absence d'animation et de confort que les clients seraient en droit d'attendre,
- l'absence de mise aux normes d'hygiène européennes, qui concerne tous les marchés avant la date limite de mai 2000.

Charte des Marchés du Pays de Langres

Fondement d'une démarche qualité partagée

C'est la raison pour laquelle, en ayant l'unique souci de se donner les moyens de mieux faire vivre leurs marchés et de bien les gérer, les municipalités du pays désirent se regrouper, échanger, mettre en commun leurs idées, travailler sur l'équilibre et la complémentarité de leurs marchés.

C'est là que la charte intervient, en tant qu'outil fédérateur. Elle a pour objectif de revaloriser les marchés :

- par un apport en matière d'aménagement de l'espace et de communication commerciale de la part des villes et communes,
- par des engagements des commerçants non sédentaires en matière d'horaire et de qualité des produits.

Elle a pour vocation de déboucher sur une démarche qualité ayant pour cible le service rendu à la clientèle, la convivialité et l'amélioration de l'offre de la part des commerçants non sédentaires. Elle a aussi pour vocation de participer à la renommée des villes, des communes, du Pays de Langres et à la synergie avec les commerces sédentaires.

ARTICLE 3 – LES FONDEMENTS DE LA CHARTE

La charte a pour but de rassembler tous ceux qui croient en l'importance du marché et qui ont un rôle à jouer pour donner aux villes et communes du Pays de Langres, un nouvel élan.

La charte représente l'engagement des différents signataires, élus des collectivités locales, commerçants non sédentaires et sédentaires, chambres consulaires, à mettre en place une démarche qualité pour :

- Renforcer l'identité locale et l'insertion du marché dans le contexte communal, en particulier en matière d'aménagement des espaces publics et de confort,
- Renforcer le professionnalisme du personnel communal et des commerçants, afin de faire progresser le niveau de qualité des marchés du Pays,
- Augmenter la présence commerciale sur les marchés et la diversité de l'offre,
- Augmenter la fréquentation de la clientèle,
- Harmoniser l'offre communale tant au niveau de la qualité des équipements que de l'organisation,
- Identifier les mutualisations et les complémentarités possibles entre les communes (matériel et personnel, nouveaux marchés à thèmes et/ou saisonniers, recrutement de nouveaux commerçants...) afin d'optimiser l'offre sur le territoire.

Elle est à la fois le résultat d'une volonté partagée - la satisfaction de la clientèle - et le démarrage, puis l'entretien d'un projet ambitieux et commun pour y parvenir.

La présente Charte garantit également les conditions de mise en œuvre d'un règlement de marché, la mise en conformité des marchés au regard des nouvelles normes d'hygiène, en raison de la volonté de mettre en place les éléments fondamentaux suivants :

- créer et gérer un système d'abonnés/volants,
- établir et faire respecter un règlement de marchés,
- installer et entretenir les équipements réglementaires relatifs aux normes d'hygiène européennes.

ARTICLE 4 – SATISFAIRE LES ATTENTES

La Satisfaction des clients : à travers le choix, la qualité, le prix et la présentation des produits, l'accueil des commerçants, mais aussi l'accessibilité et le stationnement, la gestion de l'espace public du marché et de ses équipements. La satisfaction se juge aussi à travers un suivi de la fréquentation et un contrôle des horaires d'ouverture.

La Satisfaction des commerçants non sédentaires : à travers, là aussi, la fréquentation de la clientèle, le confort des équipements liés au marché, le remplacement des activités amenées à partir, le maintien d'une diversité de l'offre, en particulier de l'alimentaire.

La Satisfaction des commerçants sédentaires : à travers la recherche des synergies possibles avec les non sédentaires, la possibilité de réaliser des animations communes, et là aussi l'évaluation de la fréquentation de leur commerce les jours de marché.

La Satisfaction des villes et des communes : à travers la mise en place d'animations, les retombées d'une identité valorisée, l'équilibre financier des marchés, les retombées sur le commerce sédentaire.

La Satisfaction des habitants : à travers la mise en place d'animations, la suppression des nuisances, la création de lieu et d'un espace de rencontre au quotidien, la convivialité et l'expression du plaisir de fréquenter le marché.

La Satisfaction des intercommunalités : à travers l'équilibre des jours de tenue des marchés, les échanges, la communication, le respect et l'information entre les communes.

La Satisfaction des chambres consulaires : à travers l'activité, l'évolution et la progression des marchés.

ARTICLE 5 - LES ACTEURS CONCERNES PAR LA CHARTE

- **Les clients**, sans qui aucune transaction ne pourrait s'effectuer. Des représentants des consommateurs peuvent être liés à la charte,
- **Les professionnels des marchés**, qui ont un contact direct et très privilégié avec les clients, un des grands avantages de la vente sur les marchés,
- **Les commerçants sédentaires**, qui ont un rôle certain dans l'animation, l'attraction et la fidélisation de la clientèle,
- **Les riverains** des marchés à plusieurs titres,
- **Les gestionnaires des marchés** (communes ou entreprises délégataires), qui gèrent et s'occupent du fonctionnement des marchés,
- **Les placiers**, seuls qualifiés pour le placement des commerçants et habilités à percevoir les droits de place pour le compte du gestionnaire,
- **Les partenaires** à l'origine de la démarche et du projet de la Charte, dont Le Pays de Langres et les chambres consulaires, qui assistent, accompagnent et soutiennent les communes et les professionnels pour la mise en œuvre des actions concourant à cet objectif de progression de la qualité des marchés du Pays,
- **Les offices de tourisme**, qui ont un rôle d'informations et une structure pour communiquer sur l'existence des marchés, leurs jours de tenue et leur taille.

L'ensemble des acteurs concernés est invité à se responsabiliser et à s'engager dans cette démarche.

ARTICLE 6 – UN COMITE DE SUIVI POUR APPLIQUER LA CHARTE

Un comité de suivi est constitué dès la signature de cette Charte. Il assurera un rôle de contrôle et de suivi des principes fixés et engagements énoncés.

Il sera composé de membres de chacun des organismes, collectivités et associations signataires suivants :

- la commune de Bourbonne les Bains,
- la commune de Chalindrey,
- la commune de Langres,
- la commune de Fayl-Billot,
- la Chambre de Métiers et de l'Artisanat,
- la Chambre de Commerce et d'Industrie,
- la Chambre d'Agriculture,
- l'ORGECO (Organisation Générale des Consommateurs),
- le Pays de Langres.

Le comité pourra associer ponctuellement à ces réunions tous autres partenaires susceptibles d'apporter une contribution au développement des marchés.

Le comité se réunit deux fois par an, pendant les deux premières années pour faire un point sur l'avancement de la mise en place du règlement de marchés et de la mise en conformité des marchés, puis annuellement en phase de contrôle et suivi des engagements énoncés.

La réunion du comité de suivi donne naissance à un compte rendu qui est diffusé à tous les signataires de la charte et en particulier aux responsables des municipalités, aux placiers et aux commerçants.

ARTICLE 7 - MODALITES D'ADHESION A LA CHARTE

Quel que soit l'acteur, toute adhésion fera l'objet d'une démarche personnelle, centralisée ou non par une structure professionnelle.

L'adhésion et la reconduction des partenaires ne sont pas systématiques.

La décision finale appartient au comité de suivi qui mettra à jour annuellement la liste de ses adhérents.

L'adhésion est liée à l'acceptation de figurer sur un fichier constitué.

ARTICLE 8 - LES ENGAGEMENTS COMMUNS

Les signataires de la Charte et acteurs, ayant rempli les conditions d'adhésion à la Charte, s'engagent à :

- respecter le règlement de marchés devant être mis en place,
- promouvoir la présente Charte,
- diffuser la liste des adhérents à la Charte,
- assumer pleinement leurs responsabilités chacun dans leurs domaines de compétences,
- signaler au comité de suivi technique d'éventuelles anomalies ou manquements,
- signer les engagements particuliers de l'ensemble des acteurs concernés par la Charte,
- actualiser la charte.

Ils s'engagent à mettre tout en œuvre pour mutualiser à l'échelle du Pays de Langres :

- le placement des commerçants,
- la communication,
- la signalisation,
- les animations,
- la recherche de nouveaux commerçants à travers la constitution d'un fichier et d'actions de promotion,
- l'écoute des demandes des diverses personnes concernées,
- le conseil en matière de développement et d'arbitrage des conflits.

Ils s'engagent également, à titre individuel en ce qui concerne leur propre structure à :

- contrôler l'application de la charte,
- tenir et faire tenir les engagements particuliers,
- évaluer et faire connaître leur évaluation concernant l'application de la charte et l'évolution des marchés.

ARTICLE 9 - LES ENGAGEMENTS PARTICULIERS

- Les villes et communes gestionnaires des marchés ou ayant délégué la gestion de leur marché à un concessionnaire ou à une structure spécifique, s'engagent à :

Gérer ou faire gérer leur marché :

- Abonner les commerçants alimentaires réguliers,
- mettre en place un règlement de marchés, l'appliquer,
- définir précisément le rôle du placier.

Moderniser leur marché :

- mettre aux normes les marchés,
- être capable de revoir les jours de tenue en fonction de la fréquentation,
- rechercher impérativement, dans le choix d'un emplacement du marché, une synergie avec le commerce sédentaire,
- éviter toutes gênes avec les activités et les commerces sédentaires de la commune.

Développer leur marché :

- harmoniser et aménager l'espace du marché,
- renforcer et diversifier l'offre : un marché ne pouvant être considéré comme tel qu'à partir du moment où l'offre est suffisante pour créer un événement (6 étals minimum).

Promouvoir leur marché auprès des habitants et des commerçants sédentaires de la commune :

- faire connaître le marché, communiquer,
- le signaler,
- faciliter et accompagner les animations.

Charte des Marchés du Pays de Langres
Fondement d'une démarche qualité partagée

- Les placiers ou le placier « mutualisé » s'engagent à :
 - Appliquer et faire appliquer le règlement de marchés,
 - Etre présents lors du placement des commerçants,
 - Gérer les éventuels conflits,
 - Placer les volants en fonction des emplacements disponibles, en tenant compte de l'équilibre et de la diversité de l'offre,
 - Etre à l'écoute des commerçants.

- Les commerçants non sédentaires, à travers les représentants de leur association existante ou à créer, s'engagent à :
 - Respecter le règlement de marchés (horaires, emplacements, stationnement des véhicules, équipement aux normes, etc.),
 - Accroître et améliorer le niveau de services à la clientèle (qualité de l'accueil, de la présentation des produits, écoute),
 - Gérer l'association des commerçants non sédentaires du Pays de Langres, ayant pour objet la promotion et l'animation des marchés.

- Les commerçants sédentaires, à travers leur association, s'engagent à :
 - Rechercher des animations communes avec les non sédentaires,
 - Etre ouverts, dans la mesure du possible, pendant la tenue des marchés.

- Les chambres consulaires s'engagent à :
 - Assister les commerçants non sédentaires dans la création de leur association,
 - Proposer des modules de formation adaptés,
 - Participer, sous une forme à définir, à l'élaboration d'un fichier «commerçants»,
 - Assurer provisoirement le pilotage du comité de suivi en partenariat/coordination avec le Pays de Langres.

- Le Pays de Langres s'engage à :
 - A assurer provisoirement le pilotage du comité de suivi en partenariat/coordination avec les chambres consulaires.

Charte des Marchés du Pays de Langres
Fondement d'une démarche qualité partagée

Langres, le 10 mai 2005

Le maire
de Bourbonne les Bains

M. NOIROT

Le maire
de Chalindrey

M. DONNET

Le maire
de Fayl-Billot

M. POSPIECH

Le maire
de Langres

M. NOLOT

Le Président de la
Chambre de Métiers
et de l'Artisanat

M. MOUTON

Le Président de la
Chambre de Commerce
et d'Industrie de la
Haute-Marne

M. LAMBINON

Le Président
de la Chambre
d'Agriculture de la
Haute-Marne

M. COURTOUX

Le Président
de l'Organisation
Générale des
Consommateurs

M. GERARDIN

Le Président
du Pays de
Langres

M. SAGET

ANNEXE

PROPOSITIONS D' ACTIONS DESTINÉES A REALISER LES OBJECTIFS DE LA CHARTE

PROPOSITION 1

LA MUTUALISATION DES OUTILS DE GESTION ET D'ANIMATION A L'ECHELLE DU PAYS DE LANGRES

Afin de se donner les moyens de créer une gestion harmonisée du placement, des animations et une communication commune à l'échelle du Pays de Langres, les municipalités, assistées des chambres consulaires et du Pays de Langres, engagent une réflexion sur la création d'un poste de placier – animateur commun à l'échelle du Pays.

Il aura pour mission première de tenir ou faire tenir les engagements particuliers le concernant dans l'article 7 de la présente Charte, à savoir :

- Appliquer et faire appliquer le règlement de marchés,
- Etre présent lors du placement des commerçants,
- Gérer les éventuels conflits,
- Placer les volants en fonction des emplacements disponibles, en tenant compte de l'équilibre et de la diversité de l'offre,
- Etre à l'écoute des commerçants.

Il sera assisté, dès que le besoin s'en fera sentir, par les agents municipaux assurant actuellement cette fonction.

Il devra également assurer les missions suivantes :

- mettre en place des animations sur les marchés, à partir d'un planning préalablement validé,
- favoriser la communication sur les atouts et les spécificités des marchés,
- gérer le budget communication/animations,
- proposer des formations aux professionnels des marchés, en partenariat avec les chambres consulaires,
- établir un fichier des forains existants,
- recenser et gérer les demandes d'abonnement,
- mettre en relation l'offre et la demande,
- assurer l'animation du comité de suivi de la Charte.

PROPOSITION 2

METTRE EN PLACE DES OUTILS DE COMMUNICATION

Un Logo : Une nouvelle image pour les marchés du Pays de Langres

- l'objectif est de travailler sur un signe de reconnaissance des marchés à l'échelle du Pays « Nos marchés, votre satisfaction » «Nos marchés du Pays de Langres, c'est notre jour de fête» : Cela passe par la création d'un logo symbolisant les valeurs et l'attractivité des marchés.
- Cette identité visuelle pourrait être mise gratuitement à disposition des commerçants de marchés et de leur commune. Un contrôle de l'usage de cette identité sera fait systématiquement.
- Elle pourrait être apposée sur les panneaux signalétiques en entrée de ville.

Une présence sur internet

- Un espace dédié aux marchés donne accès à une messagerie et à toute information sur les marchés : localisation, interlocuteurs, jours et horaires de tenue, stationnement et commerces présents, etc.
- La charte et le règlement des marchés y sont accessibles.

Une Lettre : pour les adhérents, une lettre mensuelle, trimestrielle ou semestrielle porteuse d'informations

- Créer un lien papier avec une information fonctionnelle et ludique. Un courrier des commerçants et des clients, des reportages sur les marchés, les interviews d'un commerçant et d'un groupe de consommateurs, des anecdotes, des photos, des dessins d'enfants.
Une information sur la tenue du marché, son évolution, son accroissement, la prochaine animation, des interviews trottoirs, sont des sujets qu'il faut renouveler et rendre attractifs.
Elle peut être distribuée sur le marché et accessible sur Internet. Elle peut aussi accompagner certains bulletins municipaux pour faire mieux connaître l'existence du marché.

Un stand

- Un stand pourrait, certains jours, être installé sur le marché. Il s'agit d'un espace d'accueil avec la possibilité de s'asseoir et d'échanger. Une exposition culturelle, artistique ou de concertation citoyenne peut s'y tenir ou du moins y être signalée.

Étude portée par l'ADRL avec le soutien financier de



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



REGION
CHAMPAGNE ARDENNE



conseil général
HAUTE-MARNE

et la collaboration ou l'appui technique de



PAYS DE LANGRES



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
DE LA HAUTE-MARNE



Chambre de Métiers
et de l'Artisanat

Haute-Marne



CHAMBRE
D'AGRICULTURE

HAUTE MARNE