

N° 15 • de décembre
2013 à février 2014

Sommaire

- p. 1 / Dossier
Un accueil de qualité
- p. 2 / Infos commerce
 - Le FISAC deuxième tranche
 - Jeu monrouen.biz
- p. 2 / Infos animations
Rouen givrée
- p. 2 / Brèves
 - Rue aux Juifs
 - La halle place des Emmurées
 - Marchés rue Eugène-Boudin
- p. 3 / Reportage
Rouen haut de gamme
- p. 3 / À savoir
Des commerçants solidaires
- p. 4 / Agenda
Vos rendez-vous de l'hiver
- p. 4 / À savoir
Stationnement durant les fêtes



IM initiales, grand gagnant du Prix de l'accueil 2013.

édito

Chère Madame, cher Monsieur,

Les périodes des fêtes et des soldes sont essentielles pour l'ensemble des commerçants et artisans rouennais.

Cette année encore, Rouen givrée vient enchanter notre cœur de ville et accompagner la dynamique commerciale rouennaise, avec le marché de Noël autour de la cathédrale, la patinoire place du Général-de-Gaulle, le Jardin des Neiges sur le parvis du musée des Beaux-Arts, et pour la première fois, une grande roue place du Vieux-Marché!

Pour séduire nos visiteurs, l'accessibilité de notre ville fait également l'objet d'une attention particulière en décembre et janvier. Par exemple, chaque week-end, les transports en commun sont renforcés par la CREA et, le dimanche, les parkings de Rouen Park en centre-ville proposent un stationnement à 2 euros la journée.

Bonnes fêtes de fin d'année à toutes et à tous.

Yvon ROBERT,
Maire de Rouen

Très chaleureusement
Yvon Robert

dossier

Les commerçants misent sur l'accueil

Début novembre, douze commerçants recevaient le Prix de l'accueil. La qualité du contact fait véritablement la différence.

« Le rapport humain, c'est un véritable plus face à la concurrence des boutiques en ligne et des hypermarchés installés dans la périphérie », souligne Jean Prouin, conseiller municipal délégué chargé du Commerce. Et justement :

« l'accueil des commerçants rouennais est plutôt bon », note Fabien Grouselle de la Direction de la Dynamique Territoriale, organisatrice du Prix de l'accueil. Et pour lui, un bon accueil passe d'abord par le premier contact. « Plus qu'une boutique bien agencée, c'est le sourire, le bonjour, l'accompagnement du regard que les clients apprécient, poursuit-il. Ne pas oublier le sourire à la sortie, ça donne envie de revenir ». Ce sont donc sur ces critères relationnels, mais aussi sur les services (horaires, étiquetages, langues parlées...)

ou sur l'accueil téléphonique, que des « clients mystères » ont jugé les participants. Preuve que les commerçants attachent de plus en plus d'importance à ce prix: ils étaient 510 inscrits en 2013, contre 496 en 2012.

Pour aider les commerçants à améliorer et valoriser leur accueil, plusieurs dispositifs sont à leur disposition. La CCI de Rouen fait la promotion du Label National Préférence commerce. La démarche passe par un diagnostic fouillé. « C'est un état des lieux qui relève les points forts et les axes de progrès du commerce, rapporte Clémence Langlois, Conseiller Entreprises

à la CCI. Puis nous définissons ensemble un plan d'actions que nous accompagnons tout au long de la mise en œuvre ». Une manière de se différencier de la concurrence. Même effet pour le Label Normandie Qualité tourisme.

Instaurer un lien, autre que mercantile, est aussi le but de la journée nationale du Commerce de proximité, relayée par les Vitrites de Rouen. Le 12 octobre par exemple, les professionnels recevaient les clients pour parler de leur métier. Et pour accueillir les touristes étrangers, les commerçants peuvent aussi compter sur le soutien de l'Office de tourisme. retrouvez la liste des lauréats sur rouen.fr/prix-accueil.



Les lauréats du prix de l'accueil 2013



FISAC : bientôt la deuxième tranche

Depuis 2011, le programme Fisac Centre Ville permet de mener de nombreuses actions pour soutenir le commerce de proximité. La deuxième tranche s'étale de 2014 à 2016.

La deuxième tranche du Fisac débute en janvier 2014. La Ville de Rouen vient en effet de déposer un dossier auprès des services de l'État (DIRECCTE* Haute-Normandie) pour obtenir des subventions et poursuivre ses actions de soutien des commerces, de l'artisanat et des services. Pour cette nouvelle phase, le Fisac prévoit de poursuivre les aides à la rénovation des vitrines, mais aussi la réflexion sur l'offre de livraison en centre-ville et la consolidation de l'observatoire du commerce en co-pilotage avec la CCI. La mise en œuvre d'une nouvelle signalétique pourra débuter. De nouvelles aides directes permettront la rénovation de l'éclairage intérieur des commerces (en lien avec l'Ademe) et la réalisation de travaux d'accessibilité. L'acquisition d'outils de comptage piétonnier est également prévue. Installés dans les principales rues



28 vitrines déjà rénovées grâce au Fisac.

commerçantes, ils permettront d'avoir des données sur les flux qui sont importantes pour attirer de nouvelles enseignes. Le Fisac financera l'édition d'un guide pratique pour les commerçants ainsi qu'une campagne de promotion (en partenariat avec la CCI, la CMA et les Vitrines de Rouen) sur les métiers et les commerces d'exception. La mise en place d'une carte de fidélité multi-commerce et d'un dispositif d'offre de tickets de

stationnement (actions portées par les Vitrines de Rouen) devra là encore aider les commerçants à satisfaire leurs clients. Le dossier doit être instruit par la Direccte avant d'être transmis au ministère de l'Artisanat et du Commerce qui décidera du taux des subventions. Mais certaines actions peuvent d'ores et déjà commencer. ■

* Direction Régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

Jeu monrouen.biz

Le site monrouen.biz continue de proposer de bonnes affaires. La dernière en date : un jeu tout simple ! Il suffit de s'inscrire avant le 8 décembre pour participer à un tirage au sort. Vous pouvez aussi inviter des amis pour augmenter vos chances de gagner. Et cela vaut

franchement la peine : 60 lots seront offerts, dont un voyage d'une semaine à Marrakech, deux iPad, des bons d'achats de 30 et de 50 euros par les Vitrines de Rouen. Réponse, le 9 décembre. Tout le reste de l'année, ce sont désormais 217 commerçants qui proposent

leurs bonnes affaires. Ce dont profitent maintenant quelque 3 300 clients inscrits à la newsletter et 650 amis Facebook. Rappelons que monrouen.biz est une publicité totalement gratuite. ■
www.monrouen.biz

Infos **ANIMATIONS**

Déferlante d'animations givrées

La 6^e édition de Rouen givrée démarre le 28 novembre en ville. Le Marché de Noël s'installe place de la Cathédrale et la grande roue place du Vieux-Marché d'où l'on peut profiter d'une vue imprenable sur Rouen. La patinoire ouvre ses portes le 7 décembre devant l'Hôtel de Ville. Une semaine

plus tard, c'est au tour du Village des enfants d'accueillir les petits sur l'esplanade Marcel-Duchamp où une luge à deux couloirs est mise en place par les Vitrines de Rouen. Un train avec un parcours fléché permet à tous de se déplacer facilement en ville.



Pour vos courses de fin d'année, choisissez Rouen!

Marché de Noël, patinoire en plein air, grande roue, luge et village des enfants

rouen.fr

Rue aux Juifs : une trêve jusqu'en février



La première phase des travaux de la rue aux Juifs vient de s'achever. L'asphalte entre la rue Tambour et la rue Jeanne-d'Arc recouvre désormais le sol et les pavés devant le Palais de Justice. La deuxième phase débutera en février 2014. Le pavage se poursuivra entre l'ancien parlement de Normandie et la rue Eugène-Boudin.

Mi-avril, les travaux rentreront dans leur troisième et dernière phase entre le carrefour de la rue Eugène-Boudin et la rue des Carmes. La Ville mettra tout en œuvre pour que le passage reste toujours fluide. Au final, la rue aux Juifs sera un long plateau piétonnier.

La halle sort de terre

Place des Emmurées, le chantier avance



comme convenu. L'intervention rue Saint-Sever se termine, les fondations de la future halle sont réalisées et la charpente métallique est en cours de montage. Jusqu'en décembre, les équipes interviennent dans les rues Saint-Sever, Arago, place des Emmurées et sa contre-allée pour le renouvellement des câbles ERDF et la pose de pavés. Malgré ces travaux, les accès livraisons et les circulations routières sont maintenus. Et pendant les fêtes, les mouvements importants et les engins lourds font la traditionnelle trêve des confiseurs.

Un marché quotidien

Du 14 au 24 décembre, la rue Eugène-Boudin s'anime grâce au marché des Saveurs et au marché à la Brocante qui s'y relaient tous les jours entre 9h et 18h.

140

C'est le nombre d'exposants à la Fête du ventre et de la gastronomie qui s'est déroulée les 19 et 20 octobre 2013.

Rouen monte en gamme

De nouveaux hôtels quatre ou cinq étoiles, des restaurants étoilés, des commerçants et artisans haut de gamme... Rouen, de plus en plus, cherche à séduire une clientèle exigeante.

Depuis l'ouverture de l'Hôtel Bourghtheroulde, cinq étoiles, les projets d'établissements haut de gamme à Rouen se multiplient. En novembre, un restaurant gastronomique, l'Odas, a ouvert au cœur de l'Espace Monet Cathédrale. En cuisine, c'est Olivier Da Silva, 36 ans, qui officie. Il arrive des Jardins d'Epicure de Bray-et-Lû (95) où il a obtenu en 2010 une étoile au Michelin. Quatre autres étoiles hôtelières sont aussi annoncées du côté de la gare, rue du Donjon. À l'intérieur, 90 chambres qui seront terminées en 2015. « Sur l'offre hôtelière, nous avons rattrapé notre retard », témoigne Guy Pessiot, adjoint au maire chargé de l'Économie, du Commerce et du Tourisme. « Et ce n'est pas fini! ». La clientèle du tourisme

d'affaires, ou celle attirée plus souvent par Deauville, est visée. D'ailleurs, le futur Palais des congrès, avec un hôtel haut de gamme et un restaurant gastronomique, fait partie de cette dynamique.

Côté commerces, « Sur le créneau haut de gamme, Rouen dispose aussi de nombreux atouts », indique Guy Pessiot. « Nous sommes la huitième zone de chalandise de France. Toutes les marques doivent se trouver à Rouen! ». Les principales enseignes se concentrent d'ailleurs autour des Galeries Lafayette et du Printemps. Pour elles, la clientèle peut venir de loin. Car le tourisme prend aujourd'hui une dimension shopping de plus en plus importante.

La carte du shopping touristique



Ouvert en 2010, l'Hôtel de Bourghtheroulde attire une clientèle étrangère haut de gamme

Sur le shopping touristique, Rouen a une carte à jouer: la ville bénéficie d'une exceptionnelle densité de monuments historiques au milieu d'un éventail complet de marques et de rues entières riches en commerces d'exception, en métiers d'art, en artisans très qualifiés. « C'est aussi cela le haut de gamme: le luthier, l'orfèvre, l'antiquaire, le marchand de spécialités, unique à 100 km à la ronde. » Un tissu de commerces indépendants qu'il faut, encore et toujours, valoriser. ■

à savoir

Des commerçants solidaires



Les deux cafés, le Zèbre à pois et le Zooloo Pub Roi né, la librairie Le Rêve de l'escalier et la boulangerie le Croissant doré (rue de la Champmeslé) ont un point commun: ce sont des commerces solidaires. On peut y trouver un café, un livre, une baguette ou un sandwich « en attente ». Le mode d'emploi? Un client paie son livre ou son café mais donne quelques euros supplémentaires pour permettre à un inconnu de s'offrir la même chose. Et ça marche! « On a été surpris par la générosité des gens, lance Jérémie Dupuis du Rêve de l'escalier. La librairie compte en effet une centaine de donateurs. Mi-octobre, dix personnes attendaient leur livre. Une bonne idée qui ne coûte pas chère et qui crée aussi du lien social.



l'Odas a ouvert ses portes le 18 novembre

interview

Gilles Tournadre
chef du restaurant Gill
(2 étoiles) ouvert depuis 1984.



« Mes racines sont rouennaises, je me suis donc naturellement installé dans cette ville. Ici, c'est la clientèle locale qui nous fait vivre. Aujourd'hui, on connaît nos habitués, Rouennais mais aussi pour beaucoup Parisiens. Certains viennent depuis plus de trente ans, on connaît leurs goûts et leurs désirs. À partir d'avril, ce sont les touristes qui sont les plus nombreux à venir.

Depuis l'ouverture du Bourghtheroulde, la clientèle étrangère augmente. Avant elle ne s'arrêtait pas à Rouen parce qu'il n'y avait pas d'hôtel 5 étoiles, elle allait à Deauville ou plus loin. Cette clientèle augmente aussi grâce au travail de l'office de tourisme. Les nombreuses expositions de cet été par exemple ont drainé une clientèle nombreuse d'amateurs d'art et de gastronomes ».

Les étoiles rouennaises

Olivier Da Silva,
chef de cuisine au Jardin
d'Epicure (1 étoile) a ouvert l'Odas
en novembre.

« À 36 ans, il fallait que je me lance. J'ai passé cinq ans en rase campagne, à côté de Giverny, je voulais m'installer dans un centre-ville, je voulais du flux. Et l'aventure a commencé par un coup de cœur pour un local au pied de la cathédrale.

À Rouen, il y a une belle clientèle pour un restaurant gastronomique. Les Rouennais ont hâte d'avoir une nouvelle table. Avant l'ouverture, les commerçants, les voisins, beaucoup de monde passaient déjà pour réserver. Mon combat, ça va être de travailler pour les Rouennais. Je veux offrir un vrai service. Rouen, c'est comme un village, tout le monde se connaît. Je suis aussi à côté du Palais de Justice, je pourrais capter une clientèle d'affaires ».



Benjamin Le Chevallier
chef du restaurant Origine (1 étoile)
depuis 2011.



« Je cherchais une ville normande belle et active pour m'installer. J'ai trouvé en Rouen une ville dynamique, historique, accessible, idéalement située entre la côte et Paris. Plein d'événements se succèdent ici toute l'année et en toutes saisons. C'est rare de trouver un dynamisme aussi qualitatif! Ici, les marchés sont attractifs, les produits et artisans variés et de qualité. Le Restaurant Origine est maintenant ouvert depuis trois ans. J'ai mis à 100% sur la clientèle locale. Le passage place Cauchoise étant très limité, il fallait donc fidéliser. Je me remets en question chaque matin pour toujours mieux faire, j'ai trouvé ici des Rouennais francs, ouverts, attentifs, fidèles, exigeants et aimant les bonnes choses au bon prix. C'est très valorisant d'exercer avec des connaisseurs! »



JEUDI 28 NOVEMBRE 2013

AU DIMANCHE 5 JANVIER 2014

Rouen givrée : une foule d'animations en centre-ville et dans les quartiers. Avec trois pôles d'animations: le « Village de Noël » et ses chalets installés place de la Cathédrale, le « Lac gelé » de la place de l'Hôtel-de-Ville ainsi que le « Jardin des Neiges » sur l'Esplanade Marcel-Duchamp...



© B. Cabot

VENDREDI 6

AU DIMANCHE 8 DÉCEMBRE

Marché de Noël au Centre André-Malraux : artisans, jeunes créateurs et artistes locaux investissent le cœur du centre culturel pour trois jours joyeux et chaleureux.



© DR

VENDREDI 6

ET SAMEDI 7 DÉCEMBRE

Village Téléthon : parvis de l'espace du Palais.

MERCREDI 18 DÉCEMBRE

Gala Glacé : la patinoire olympique du Centre sportif Guy Boissière propose un spectacle à partir de 14h30 avec la participation des clubs de glace.

JUSQU'AU SAMEDI 24 DÉCEMBRE

En complément de Rouen givrée : les comités commerciaux organisent différentes animations dans les quartiers :

- **Cauchoise :** concerts dans la rue Cauchoise (7/12 à 18h, 14/12 fin d'après-midi et 21/12 à 16h). Jeu de piste le 18 décembre, de 10h à 18h, pour les enfants de 6 à 12 ans avec distribution de friandises pour les participants. Concours de dessins du 3 au 20 décembre pour les enfants de 2 à 5 ans. Le 21 décembre : présence du Père-Noël et remise des prix du concours de dessins à 17h30.
- **Gros-Horloge :** démonstration de sculpture sur glace rue du Gros-Horloge les 22, 23 et 24 décembre. Présence du père Noël avec photo et distribution de bonbons rue du Gros-Horloge les 15, 21, 22, 23 et 24 décembre.
- **Eau de Robec :** chorale CEPHEUS samedi 7 décembre, de 16h à 16h45 rue Eau de Robec. Atelier maquillage et déambulation dimanche 22 décembre de 14h à 17h rue Eau de Robec.
- **Saint-Romain/Croix de Fer :** la Maîtrise Saint-Evode interprète des chants

de Noël samedi 21 décembre, départ à 15h place de la Cathédrale et concert à l'église Saint-Maclou à 16h.

- **Saint-Nicolas :** fête de la Saint-Nicolas les 7 et 8 décembre dans la rue Saint-Nicolas, de 11h à 19h. Présence de Saint-Nicolas avec sa carriole et son âne, distribution de clémentines, atelier maquillage, atelier langue, lecture de contes, théâtre de rue.
- **Centre commercial de la Grand'Mare :** samedi 21 décembre, atelier maquillage, atelier créatif, spectacle pour enfants, distribution de friandises.
- **Les centres commerciaux Docks 76 et Saint-Sever** proposent des animations pour les enfants les mercredis, samedis et dimanches, du 4 au 22 décembre, de 11h à 13h et de 14h à 19h.



© B. Cabot

VENDREDI 27

AU DIMANCHE 29 DÉCEMBRE

12^e Festival des Jeux : à la Halle aux Toiles, de 14h à 18h, avec une nocturne le samedi soir.



© DR

VENDREDI 31 JANVIER

ET SAMEDI 1ER FÉVRIER

French Cup : compétition internationale de patinage synchronisé au centre sportif Guy-Boissière.



© B. Cabot

ça s'est passé



Pour la journée de la gastronomie, le 21 septembre, neuf restaurateurs de la rue Martainville ont dressé une seule et unique table. Quelque 350 personnes sont venues s'asseoir et déguster les produits normands. Une joyeuse ambiance.



Du monde et des bonnes affaires ! Pour la Braderie de l'Automne, 150 commerçants ont déployé leurs stocks dans les rues, les 13 et 14 septembre. Prochain rendez-vous au printemps 2014.



Malgré le crachin, les Rouennais n'ont pas boudé la Fête du Ventre... Ni leur plaisir. Les 19 et 20 octobre, des odeurs, des saveurs, des couleurs égayaient une fois de plus les étals dans le quartier du Vieux-Marché.

contacts

ÉDITION : Ville de Rouen,
Place du Général De Gaulle 76037 Rouen CEDEX
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :
Yvon Robert
CODIRECTEUR DE LA PUBLICATION
& RÉDACTEUR EN CHEF : Guy Pessiot
CONCEPTION ET RÉALISATION :
Caroline Laguerre, DCI
SUIVI ET COORDINATION :
Claire Pollet, Jérôme Savoye,
Direction de la Communication et de l'Information
Direction de la Dynamique Territoriale

RÉDACTION : Cécile Margain
PHOTOS : Jean-Pierre Sageot
DIFFUSION : Mairie de Rouen en 6000 ex.
IMPRESSION : Imprimerie de l'Étoile
DATE DE PARUTION : 11/2013
DÉPÔT LÉGAL : 11/2013
N° ISSN : en cours
CONTACT : 02 35 07 80 27
Mairie de Rouen, Direction de la Dynamique
Territoriale, 29 rue Jeanne-d'Arc
76000 Rouen

rouen.fr

à savoir

Stationnement malin

Il est possible de stationner pour 2 euros dans quatre parkings de la ville : Cathédrale-Office de Tourisme, Hôtel de Ville, Vieux-Marché, Opéra-Théâtre des Arts - les dimanches 8, 15, 22 décembre et 12 janvier, de 10h à 18h. Ce tarif spécial pour les dimanches d'ouverture des commerces est le fruit d'un partenariat entre la Ville de Rouen et Rouen Park pour soutenir les 3000 commerçants de la capitale normande.

Les commerçants sont sympas...

La Ville et les Vitrites de Rouen montent l'opération « Vos commerçants vous offrent le stationnement ». Jusqu'au 31 janvier 2014, les adhérents de l'association des commerçants et artisans rouennais participants offrent à leurs clients une heure de stationnement dans les principaux parkings du centre-ville. Un petit geste très apprécié de la clientèle. La liste des commerçants participants est disponible sur le site www.vitrines-de-rouen.com.

Fêtes de fin d'année
Parkings en centre-ville pour 2 euros!

- les dimanches 8, 15, 22 décembre et 12 janvier
- les mardis et jeudis 16h - 19h
- en soirée 19h - 3h

DANS 4 PARKINGS :
Cathédrale-Office de Tourisme • Hôtel de Ville • Opéra-Théâtre des Arts • Vieux-Marché
rouen.fr

