



MANAGEMENT DE VILLE

Créateur d'attractivité!

Depuis 6 ans, l'association de Management Monteux Cœur de Ville mène de nombreuses actions pour dynamiser la ville : animations de rue et de plage, installation d'activités, accompagnement des commerces, accessibilité et embellissement de l'espace public... **Objectif : travailler l'aspect qualitatif de la ville et sa valeur pour développer son attractivité.**

Mais l'attractivité ne se décrète pas, elle se construit, s'organise et s'entretient avec tous les acteurs de la ville. C'est dans cet esprit que Myriam Mendy, Manager de Ville, a conçu avec ses deux coprésidents Samuel Montgermont et Frédéric Ruel, les deux dernières grandes opérations, Esprit Client et la Nuit des Entreprises (ci-après). Parallèlement, l'association poursuit ses

actions de revitalisation du centre-ville avec animations et installation d'artisans dans la Traversée des Arts (voir p. 15) et animations sportives au Lac (p. 20). En deux mots, Monteux Cœur de Ville, c'est de la Dynamique ! Pour en avoir le cœur net, découvrez le clip de promo et toutes les infos sur :

FB Monteux cœur de Ville
et www.monteuxcoeurdeville.fr •



L'Esprit Client est bien là !

Démarche qualité mise en œuvre il y a un an pour accompagner les commerces à développer leur attractivité, l'action pilote Esprit Client, menée en partenariat avec la CCI et une soixantaine de commerces montiliens, poursuit sa dynamique. Plus de 20 commerçants se sont inscrits aux formations mises en place pour répondre à leurs besoins : anglais, Facebook, création de vitrines... Une étape essentielle et très appréciée en raison de la proximité (locaux CCSC), de programmes parfaitement adaptés aux besoins, d'intervenants dynamiques et d'un travail personnalisé. Les commerçants ont vite saisi la plus-value à en retirer et adhéré sans réserve à

ce dispositif pour optimiser la qualité de leur accueil et bénéficier des retombées économiques du développement touristique. De nouvelles sessions sont déjà prévues, et une dizaine de nouveaux commerces se sont inscrits pour bénéficier à leur tour du diagnostic d'un conseiller CCI, des formations proposées, et du Kit Esprit Client avec son guide de bonnes pratiques, fiches conseil et argumentaires. Prochaine étape, l'extension de la démarche aux bars et restaurants avec l'opération Terrasses de l'Été, et ses animations musicales et sets de tables artistiques à la clé ! Une action collective remarquable puisque l'association



Monteux Cœur de Ville a été invitée pour représenter l'opération aux acteurs des Chambres de Commerce et d'Industrie de la région PACA lors des Assises Régionales du Commerce, début juin à Gréoux, où lui a été décerné le trophée CCI «Ambassadeur du futur». Une distinction qui met à l'honneur le travail de MCDV et de tous les commerçants participant au dispositif. Devant ce bilan, les Élus Pernois réfléchissent actuellement à la possible mise en œuvre de cette démarche également dans leur commune. À suivre !

Grand succès pour la première Nuit des Entreprises !



Parce qu'une ville dynamique est une ville où les entrepreneurs se rencontrent, échangent et sont partie prenante de son développement, Monteux Cœur de Ville a organisé en partenariat avec Eone Productions la première Nuit des Entreprises au Raoljorero : un dîner gala au décor soigné, avec spectacle de Jean-Marie Bigard et revue Music-Hall. Nombreux ont répondu présents à l'invitation : grands groupes, PME, startups, institutionnels du territoire, accompagnés de leurs équipes d'encadrement, principaux clients et prestataires. Au total 750 personnes et plus de 80 entreprises représentées pour ce moment privilégié d'échanges et de contacts dans une ambiance festive et conviviale !



Vitalité des centres villes au cœur des débats

L'Agence d'Urbanisme (AURAV) et Monteux Cœur de Ville ont invité en juin Jean-Luc Calonger, Président de l'Association de Management de Centre Ville AMCV, pour un séminaire sur la vitalité des centres villes. Après la conférence à Avignon, organisée par l'AURAV devant un large public venu de tout le Vaucluse, le débat s'est poursuivi sur Monteux en soirée avec MCDV, et tous les acteurs locaux de la ville : commerçants, élus, techniciens... Un séminaire riche en échanges sur l'attractivité, l'accessibilité, la mobilité, la concurrence des centres commerciaux, l'importance d'une offre différenciée, le place making, et pour conclure la nécessité de « jouer collectif, être malin, créatif et affirmer sa différence !





RÉVOLUTION COMMERCIALE

Qualité et attractivité

L'Esprit Client en marche!



Un choix lié à la mutation de la ville et l'arrivée de nouvelles clientèles avec Beaulieu, le lac et les parcs à thème, la gare et la Traversée des Arts.

Après la première phase de sensibilisation et diagnostic personnalisé, menée en juin avec l'entretien conseil d'un conseiller CCI dans chaque commerce, les commerçants

Aider les commerçants à revaloriser leur image et accroître leur attractivité en misant notamment sur l'excellence de l'accueil, la culture du service et de l'hospitalité, c'est l'objectif du dispositif Esprit Client, mis en place en mai dernier par Monteux Cœur de Ville et la CCI. Une opération pilote menée à Monteux auprès des commerces et services pour améliorer la qualité d'accueil, renforcer la compétitivité, et optimiser les retombées économiques de l'activité touristique qui se développe sur la commune.

sont entrés dans la phase accompagnement en novembre avec un premier atelier collectif sur la réalisation d'une vitrine créative. L'occasion pour la dizaine de participants de redécouvrir les fondamentaux d'une vitrine réussie, outil primordial de communication et d'attractivité. Au-delà de cette formation, organisée dans les locaux des Sorgues du Comtat et prise en charge à 100 % par Monteux Cœur de Ville, chaque commerçant a la possibilité de poursuivre avec un atelier individuel pour accompagner la mise en pratique dans leur magasin.

D'autres formations vont suivre sur l'animation d'une page Facebook, la gestion administrative ou la maîtrise de l'anglais pour les commerçants engagés dans le dispositif.



Fin novembre, tous les acteurs concernés se sont retrouvés pour la restitution des résultats collectifs. Sur 65 commerçants inscrits dans le dispositif, 61 ont pu bénéficier du diagnostic gratuit, et 51 ont finalement été éligibles à la vitrophanie « Esprit Client », signe distinctif valable 3 ans à apposer sur leur vitrine. Un insigne remis à chacun dans le kit Esprit Client avec la charte correspondante, ses résultats personnalisés, et un guide pratique regroupant une multitude de fiches conseils, argumentaires et



bonnes pratiques d'accueil. Christian Gros et les élus de la CCI et de Monteux Cœur de Ville ont salué unanimement cette mobilisation sans précédent des commerçants montiliens, leur dynamisme et leur capacité d'autoévaluation, qui montrent que tous ont saisi les enjeux de cette démarche de perfectionnement et de progrès qui s'inscrit dans celle, plus globale, du projet de ville... « Car l'Esprit Client, ajoute Samuel Montgermont, c'est viser la réussite de l'ensemble des commerçants de la ville en jouant collectif et en engageant notre révolution culturelle du commerce. » ●





PARTENARIAT CCI - MONTEUX CŒUR DE VILLE

esprit client
High Hospitality



Attractivité commerciale Opération pilote !

C'est à Monteux que la Chambre de Commerce et d'Industrie a choisi de signer sa première convention Esprit Client, visant à développer l'attractivité commerciale.



Commerces et services de centre-ville souffrant d'une image vieillissante et d'une perte d'attractivité, la revalorisation de ces métiers auprès des clients est impérative, notamment à Monteux, compte tenu des transformations en cours (gare, traversée des arts, lac de Monteux, parcs à thème...) qui vont attirer une clientèle nouvelle. Pour répondre à ces enjeux, l'association de Management de Centre-Ville Monteux Cœur de Ville s'est associée à la CCI pour mettre en place une opération sur l'ensemble des commerces de la ville. Objectif : améliorer la qualité d'accueil, renforcer la compétitivité, développer l'attractivité et maximiser les retombées économiques du tourisme par la culture du service et de l'hospitalité. Concrètement, il s'agit d'accompagner chaque commerce dans le développement de son activité et mutualiser les efforts de tous pour augmenter son attractivité... et celle de la ville ! Pour cela, la charte Esprit Client, dispositif gratuit 100 % gagnant,

propose un diagnostic personnalisé de chaque commerce et un accompagnement avec un conseiller CCI, avec conseils, fiches pratiques et propositions d'actions à la clé, pour booster attractivité et CA ! L'occasion unique de profiter d'un outil sur mesure, construit autour des besoins de chacun : accueil, agencement, accessibilité, esthétique extérieure, animation, TIC, réseaux sociaux, clientèles internationales, formation, boîte à outils, vitrophanies... qui plus est à titre gratuit en tant que ville pilote ! Grande réussite pour cette opération puisque plus de 60 commerces, services, HCR montiliens se sont engagés fin juin dans cette démarche de dynamisation de l'offre commerciale qui fera de Monteux et ses commerces une référence et un exemple ! L'occasion, pour les élus de la CCI, d'une visite approfondie des commerces et entreprises de la ville, première du Vaucluse à déployer ce dispositif. Une initiative suivie avec intérêt par les élus et commerçants d'Althen et de Pernes. ●