

Enquête auprès des clients des commerces de Tullins

311 personnes interrogées
du 1^{er} décembre 2017 au 15 janvier 2018



Une initiative de la municipalité en association étroite avec l'Union Commerciale ACTIF

La municipalité est très sensible au maintien et à la pérennité des commerces de son territoire.

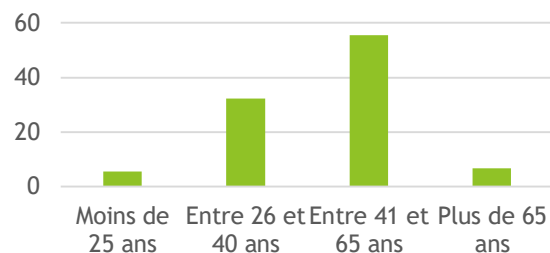
Elle a proposé sur le site Internet de la Ville (avec le concours de l'agence postale pour guider les personnes âgées peu familiarisées avec le numérique) une enquête visant à comprendre les comportements, les perceptions et les attentes des clients dans le but d'évaluer les actions de redynamisation des commerces.

Profil des personnes interrogées

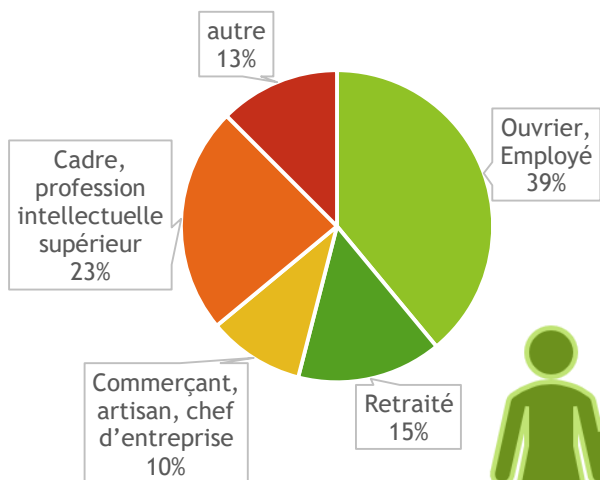
311 réponses

85% habitent Tullins

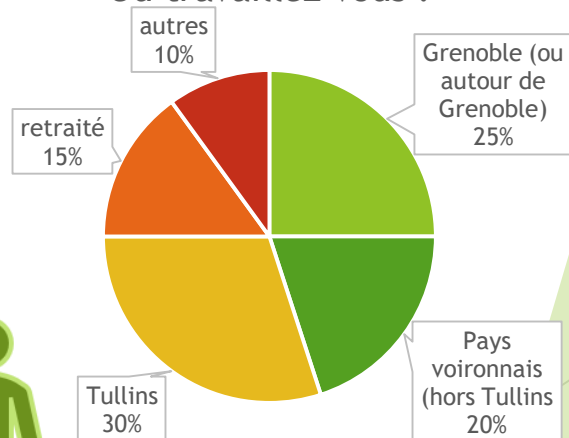
Age des répondants (en %)



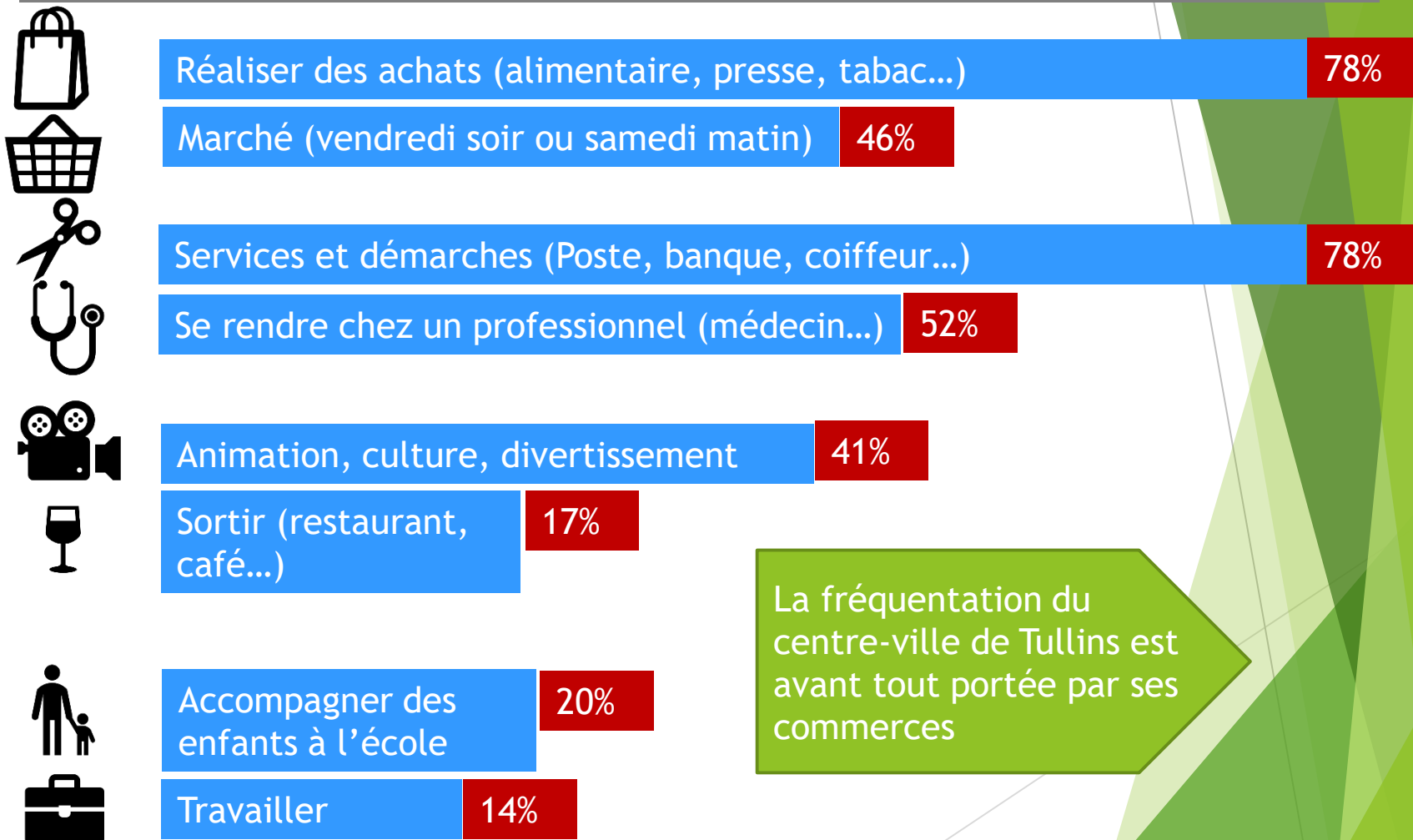
Quelle est votre profession ?



Où travaillez vous ?



Quelles sont les principales occasions pour lesquelles vous fréquentez le centre-ville de Tullins ?



La fréquentation du centre-ville de Tullins est avant tout portée par ses commerces

A quelle fréquence vous rendez-vous dans les commerces, chez les artisans et les autres professionnels du centre-ville de Tullins ?

Tous les jours ou plusieurs fois par semaine

51%

Plusieurs fois par mois

34%

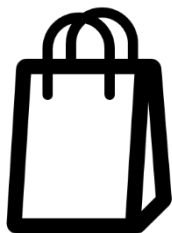
Plus rarement

13%

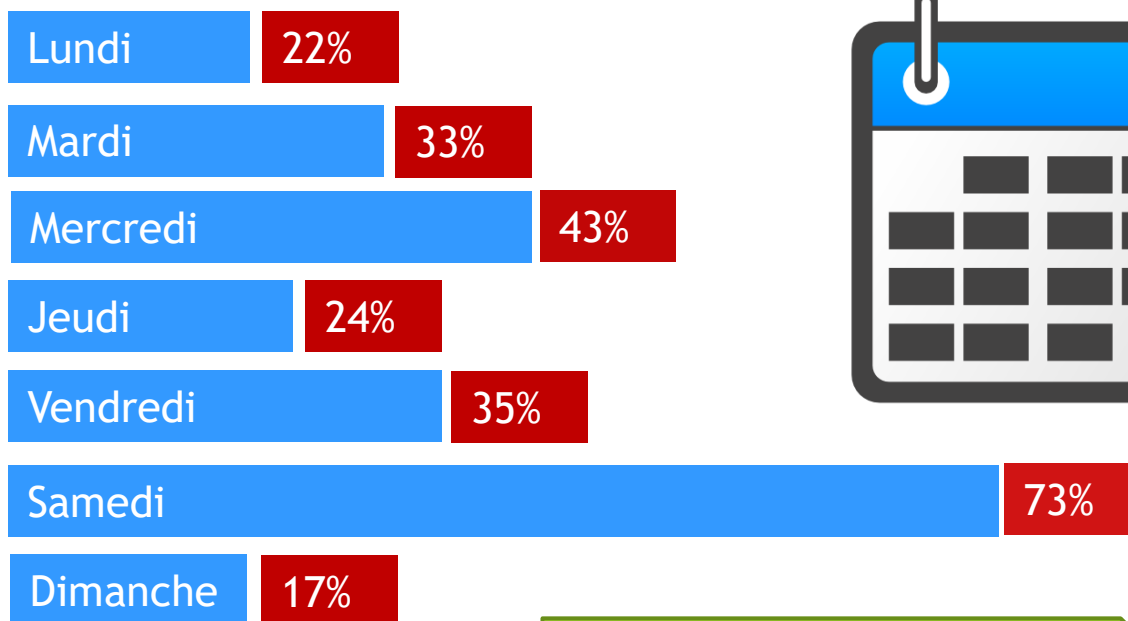
jamais

2%

La moitié des personnes interrogés fréquentent quotidiennement (ou presque) le centre-ville

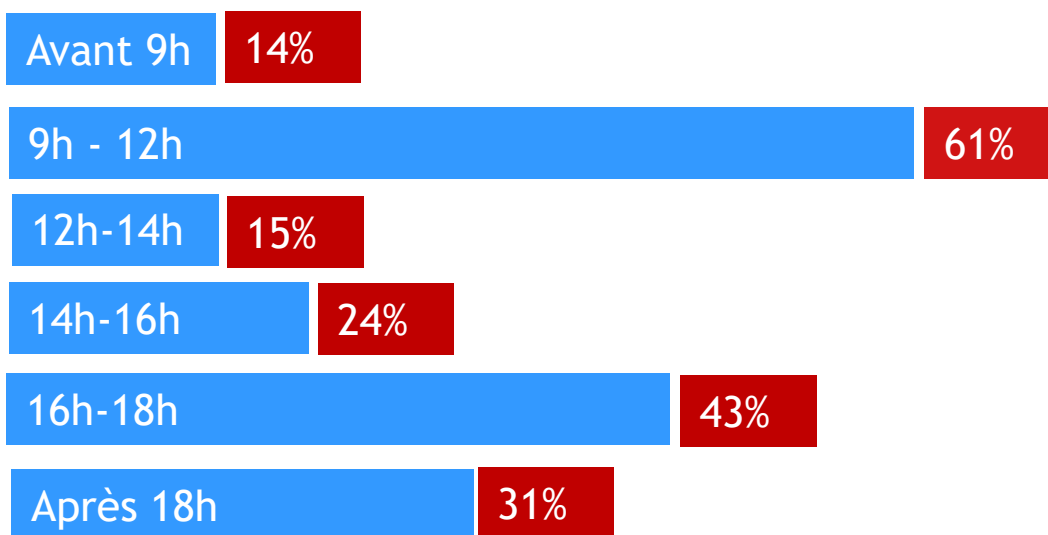


Habituellement, quel(s) jour(s) fréquentez-vous les magasins du centre-ville ?



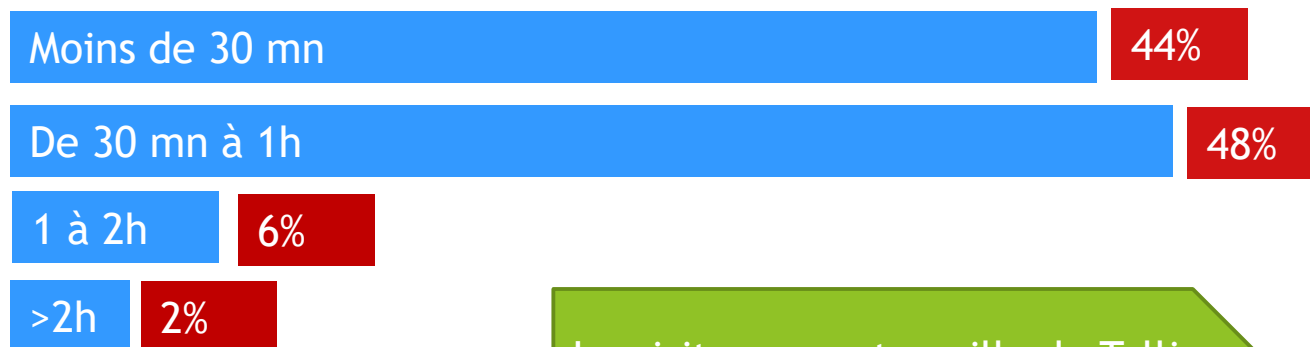
Deux pics hebdomadaires de fréquentation des commerces du centre-ville : le samedi et le mercredi

Habituellement, quelles sont les plages horaires où vous fréquentez les magasins du centre-ville de Tullins ?



Deux créneaux horaires privilégiés pour la fréquentation des commerces de centre-ville : 9h-12h et 16h-18h

Habituellement, combien de temps dure votre visite en centre-ville de Tullins ?



La visite au centre-ville de Tullins dure moins d'1h pour la plupart des consommateurs

Habituellement, quel mode de transport utilisez-vous pour vous rendre dans les magasins du centre-ville de Tullins ?



Quel est le premier parking sur lequel vous cherchez une place ?

Place Dr Valois (43 places) 54%

Place Jean-Jaurès (256 places) 47%

Au-dessus d'Intermarché (29 places) 14%

Vers l'école Desmoulins 6%

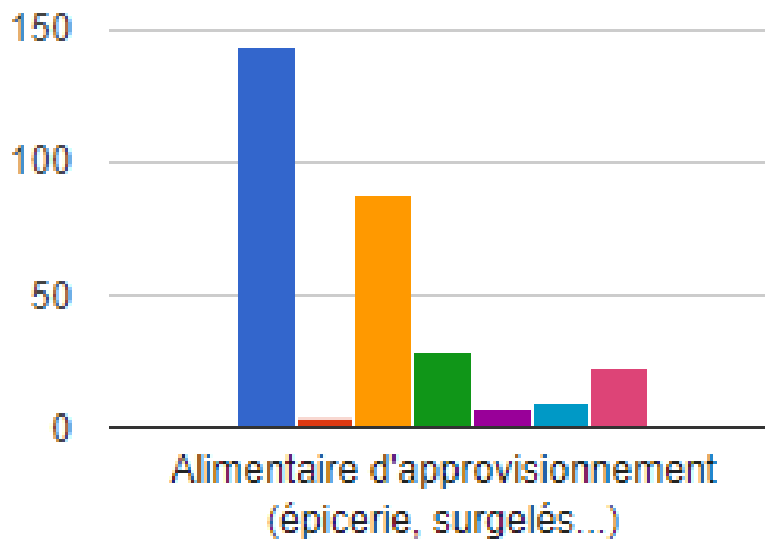
Place Gambetta 5%

Le centre-bourg compte 952 places sans disque et 170 avec disque (limitation 1h30)

Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?

Centre ville de Tullins Centre ville de Fures Plaine de Tullins Marchés
Internet (vente en ligne, drive, click&collect...) Voiron Ailleurs

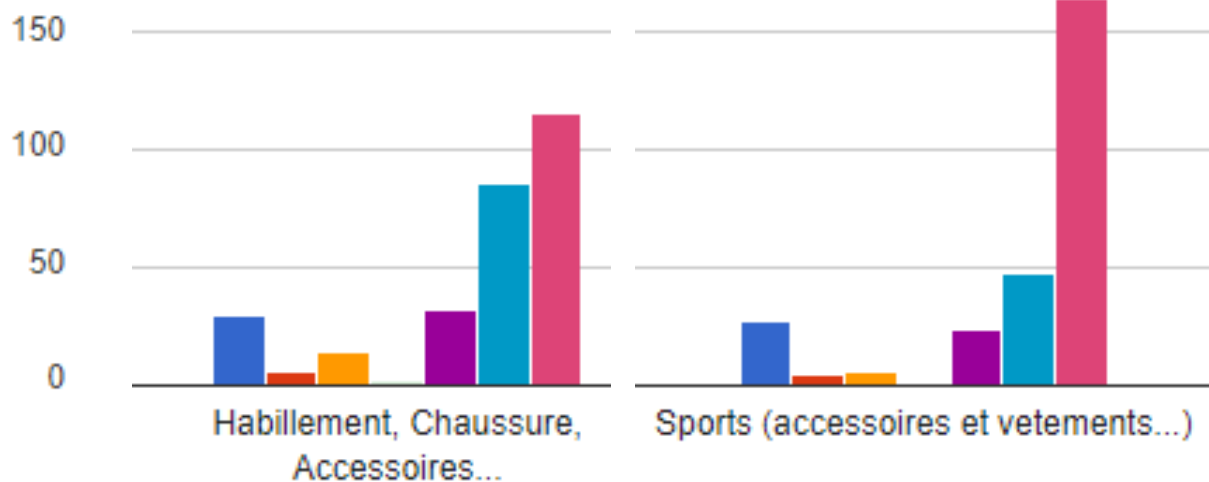
Nombre de réponses sur 311 personnes interrogées (155 = 50%)



L'achat local est privilégié (centre-ville de Tullins, commerces de la plaine et, dans une moindre mesure, les marchés)

Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?

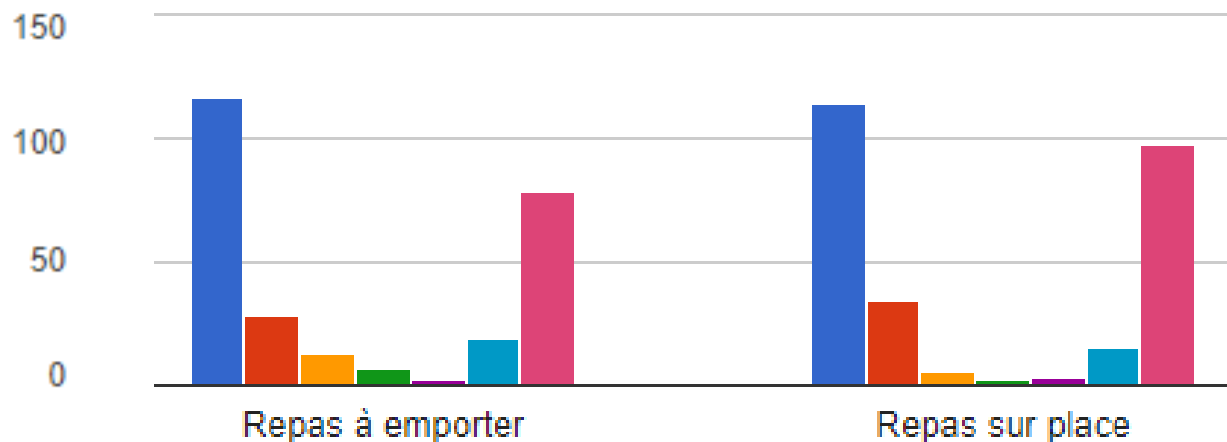
Centre ville de Tullins Centre ville de Fures Plaine de Tullins Marchés
Internet (vente en ligne, drive, click&collect...) Voiron Ailleurs



Une activité comparable à celle de la vente en ligne, en lutte difficile contre Voiron et « ailleurs »

Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?

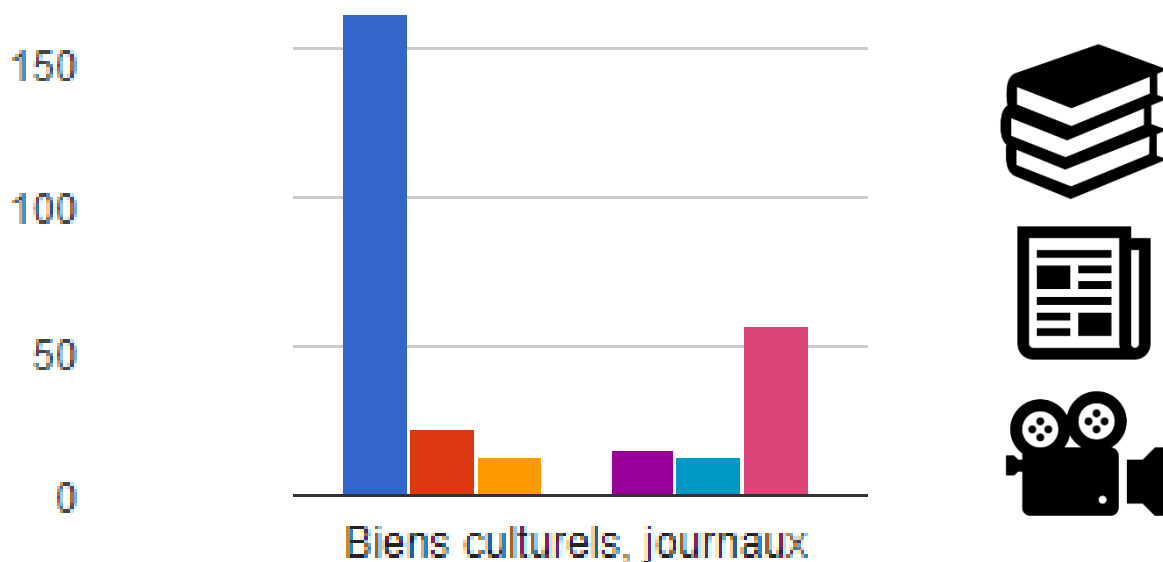
Centre ville de Tullins Centre ville de Fures Plaine de Tullins Marchés
Internet (vente en ligne, drive, click&collect...) Voiron Ailleurs



Une partie importante de la clientèle ne trouve pas satisfaction à Tullins et va manger ailleurs

Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?

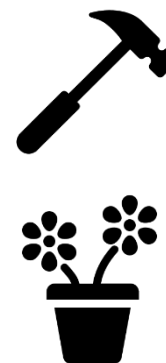
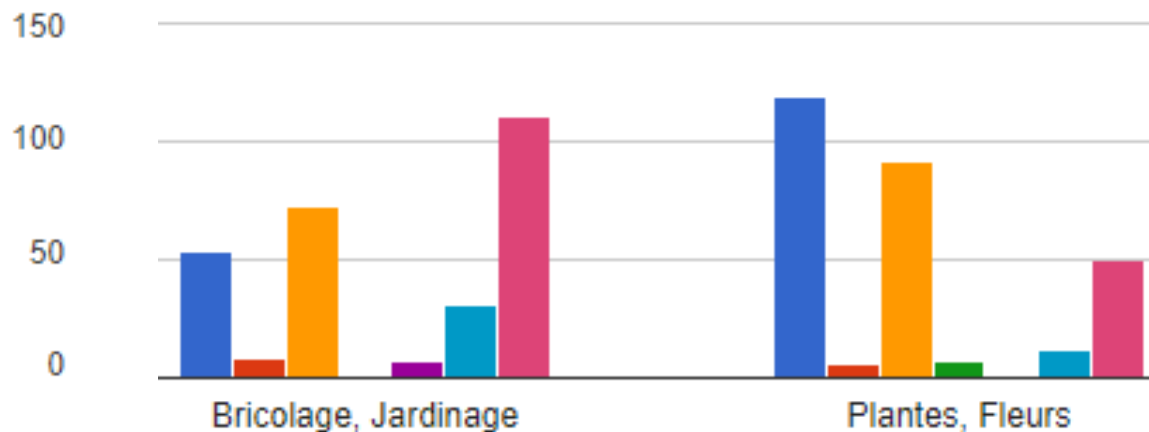
Centre ville de Tullins Centre ville de Fures Plaine de Tullins Marchés
Internet (vente en ligne, drive, click&collect...) Voiron Ailleurs



L'achat local résiste particulièrement bien face à l'offre d'« ailleurs »

Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?

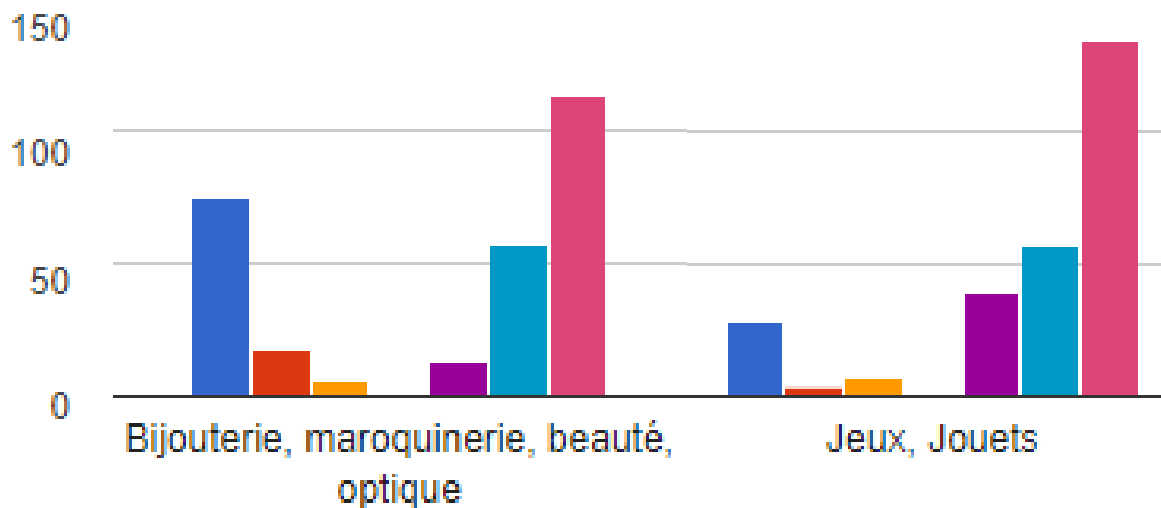
Centre ville de Tullins Centre ville de Fures Plaine de Tullins Marchés
Internet (vente en ligne, drive, click&collect...) Voiron Ailleurs



L'achat local (centre-ville ou commerces de la plaine) est une véritable solution alternative pour les consommateurs, mais la concurrence est forte

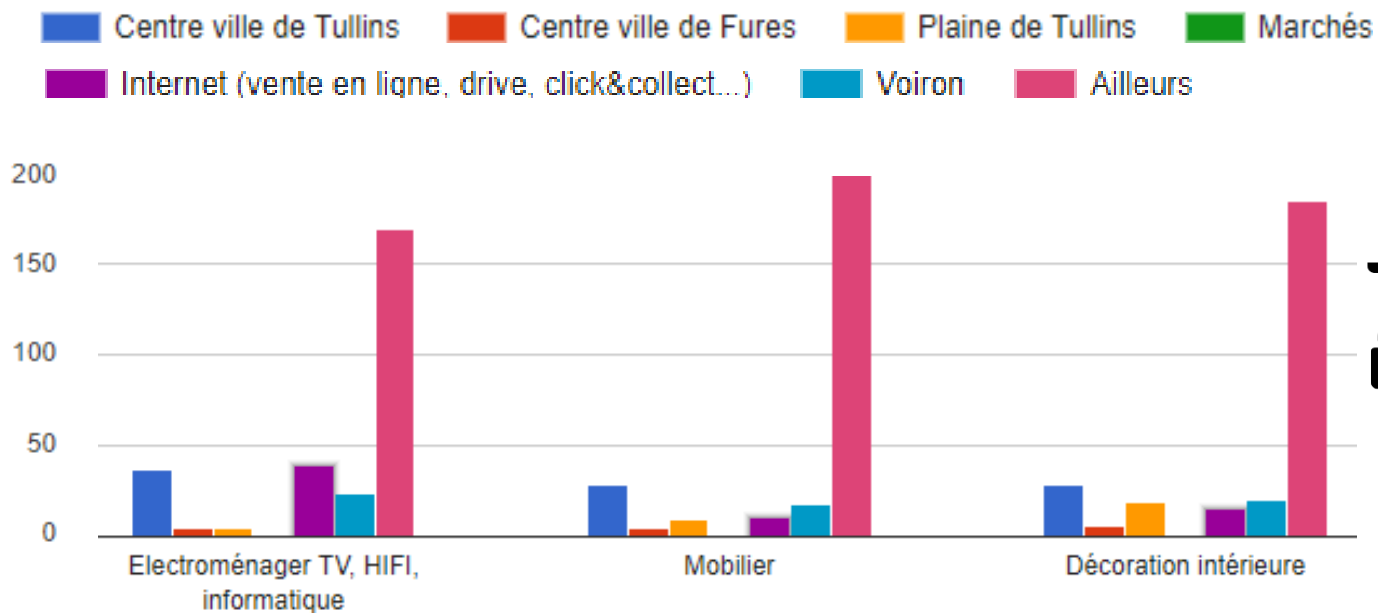
Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?

■ Centre ville de Tullins
 ■ Centre ville de Fures
 ■ Plaine de Tullins
 ■ Marchés
■ Internet (vente en ligne, drive, click&collect...)
■ Voiron
■ Ailleurs



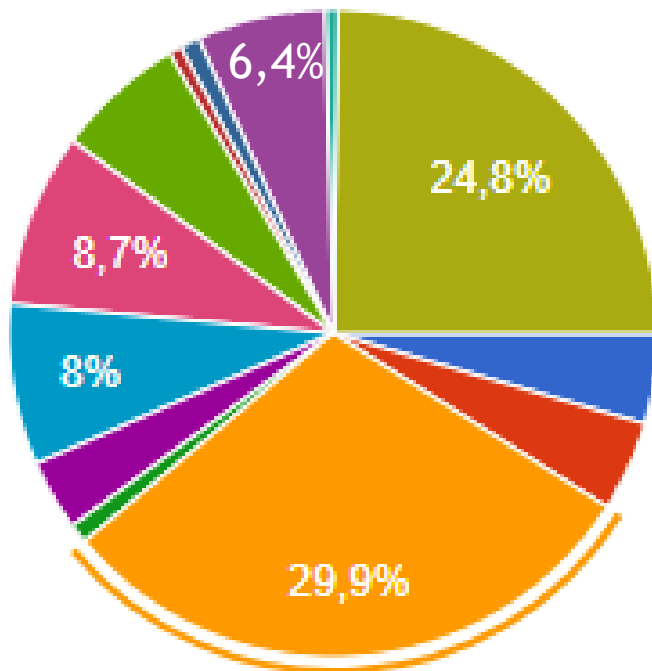
L'achat local résiste difficilement, concurrencé par l'offre d'Internet, Voiron et « ailleurs »


Habituellement, quelle polarité commerciale privilégiez-vous pour réaliser vos achats sur les produits suivants ?



Pour acheter l'équipement de la maison, le consommateur peut se déplacer, la vente en ligne est faible

Les préférences pour les achats alimentaires : les fruits et légumes

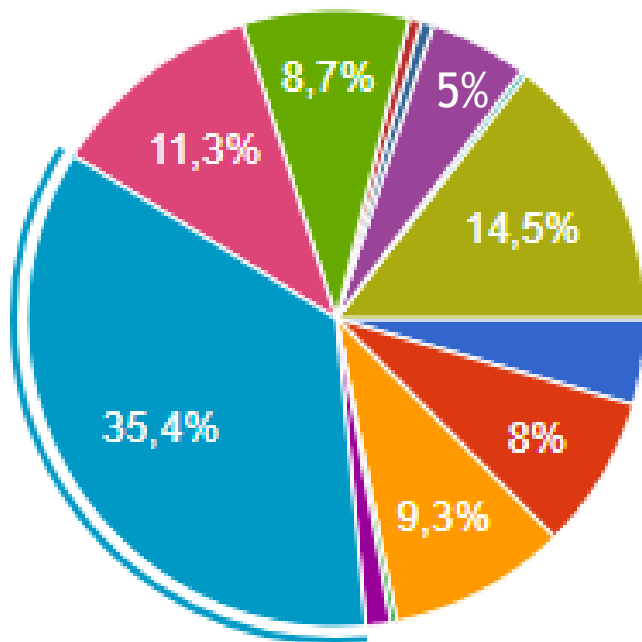


-  ● Marché Bio (vendredi soir)
- Marché paysan (Dimanche)
- Marché Tullins (Samedi)
- Marché Fures (Mercredi)
- Marché Voiron
- Intermarché
- Carrefour Market
- Autres hypermarchés
- Drive à Tullins-Fures
- Drive ailleurs qu'à Tullins-Fures
- Commerces de centre ville Tullins (hors marché)
- Commerces de centre ville Fures (hors marché)
- Commerces de la Plaine

Où achetez-vous principalement vos fruits et légumes ?



Les préférences pour les achats alimentaires : la viande

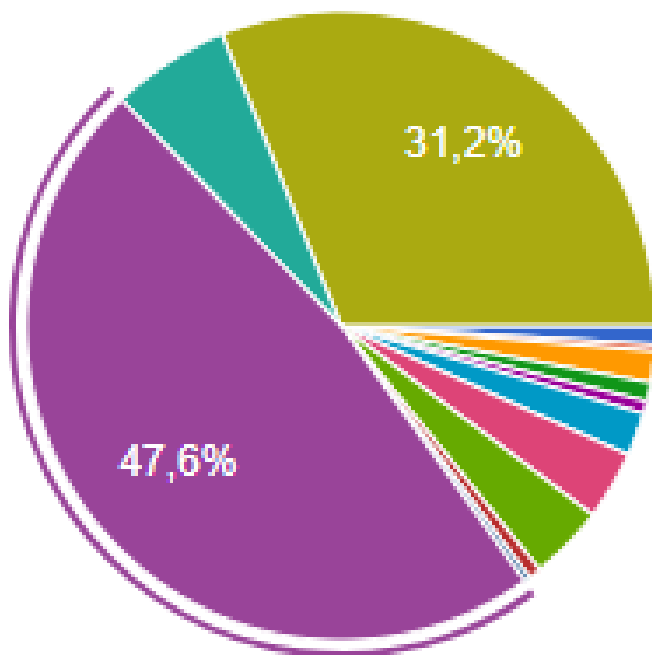


- Marché Bio (vendredi soir)
- Marché paysan (Dimanche)
- Marché Tullins (Samedi)
- Marché Fures (Mercredi)
- Marché Voiron
- Intermarché
- Carrefour Market
- Autres hypermarchés
- Drive à Tullins-Fures
- Drive ailleurs qu'à Tullins-Fures
- Commerces de centre ville Tullins (hors marché)
- Commerces de centre ville Fures (hors marché)
- Commerces de la Plaine

Où achetez-vous principalement votre viande ?



Les préférences pour les achats alimentaires : le pain



- Marché Bio (vendredi soir)
- Marché paysan (Dimanche)
- Marché Tullins (Samedi)
- Marché Fures (Mercredi)
- Marché Voiron
- Intermarché
- Carrefour Market
- Autres hypermarchés
- Drive à Tullins-Fures
- Drive ailleurs qu'à Tullins-Fures
- Commerces de centre ville Tullins (hors marché)
- Commerces de centre ville Fures (hors marché)
- Commerces de la Plaine

Où achetez-vous principalement votre pain ?



Quels sont les principaux freins à votre fréquentation des commerces, services et artisans du centre-ville ?

Ce n'est pas pratique pour s'y rendre (accessibilité, stationnement...) 64%

Il n'y a pas assez de choix (produits, enseignes, gammes) 57%

Ce n'est pas agréable 14%

Horaires pas adaptés 8%

La qualité des produits et de l'offre n'est pas satisfaisante 7%

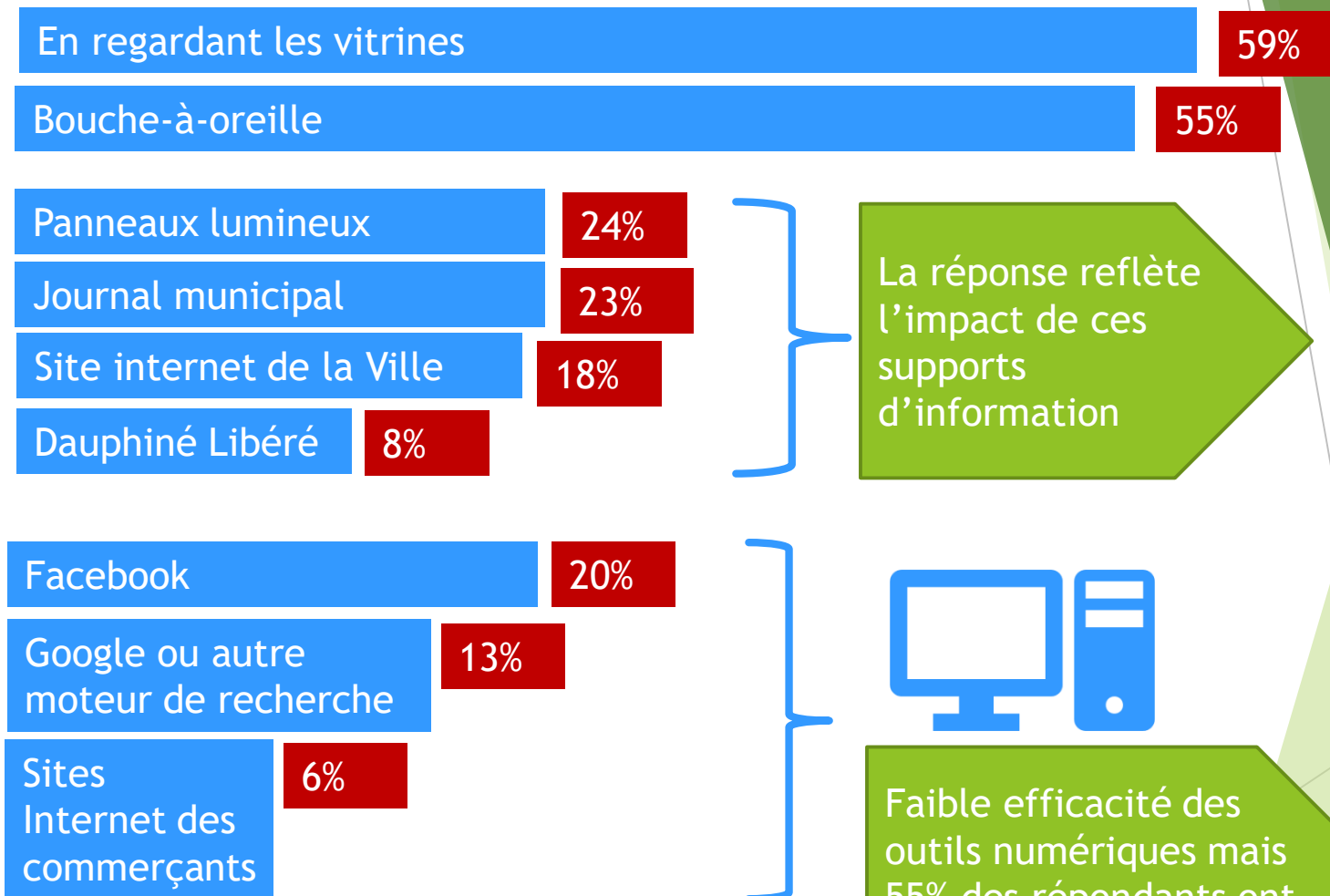
Accueil des commerçants 3%

Je ne connais pas l'offre 3%



La faible accessibilité et l'offre restreinte constituent les principaux freins à la fréquentation du centre-ville

Pour connaître l'offre commerciale quels moyens utilisez-vous ?



La réponse reflète l'impact de ces supports d'information



Faible efficacité des outils numériques mais 55% des répondants ont plus de 40 ans

Quelles activités manquent selon vous dans le centre-ville ?



Les activités demandées

Magasin de chaussures	51%
Restaurant traditionnel	48%
Prêt-à-porter H/F	48%
Poissonnerie	44%
Boucherie-charcuterie	41%
Produits locaux, circuits courts	37%
Primeur	35%
Alimentation spécialisée	31%
Prêt-à-porter enfant/ado	30%

Les activités peu demandées

Parfumerie, beauté
Bar, café, salon de thé
Restaurant rapide
Déco, art de la table
Librairie, papeterie
Bricolage, jardinage

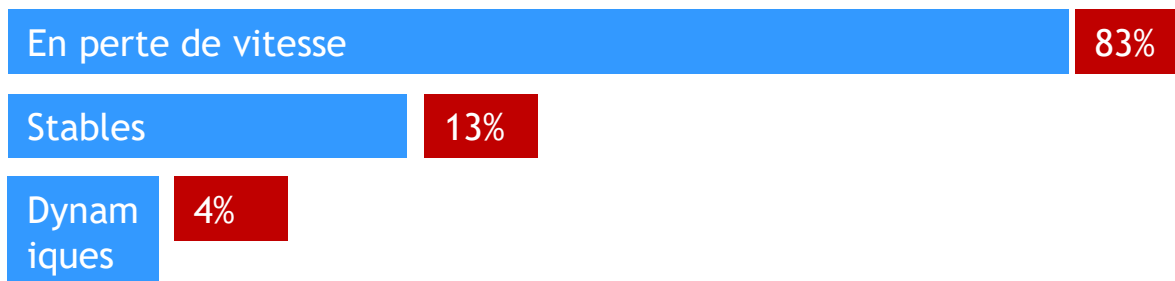
Entre 10 et
20 personnes
sur 100

Les activités très peu demandées

Caviste (vins, bières),
Services (coiffeur, pressing,
tabac, téléphonie...)
Boulangerie/pâtisserie
Fleuriste

Moins de 5
personnes
sur 100

Quelle image avez-vous du commerce de centre-ville ?



Vos explications :

- Une offre trop étroite
- Un manque de modernisme et d'enseignes connues
- Un stationnement malaisé au centre-ville
- Une concurrence perçue
- Un mal-être perçu des commerçants

De quelle ville s'inspirer pour développer l'attractivité de Tullins ?

Voiron

Citée par 1 personne sur 5

La ville-centre du Voironnais concentre de nombreux commerces

Vinay

1 personne sur 6

On apprécie le dynamisme de la ville, les événements, la décoration...

Rives, Moirans, Saint-Marcellin

1 personne sur 20

Ces villes séduisent par la variété de leurs commerces et par leurs espaces piétons.

La Côte St André, Voreppe, Grenoble

1 personne sur 50 à 100

Grenoble est parfois évoquée comme un contre-modèle.

Les principaux critères d'attractivité cités par les répondants :
rues piétonnes, diversité des commerces, stationnement aisé

Faut-il un modèle à Tullins ?

Ce que les Tullinois en disent :

- ❑ *« La plupart des centres villes de la taille de Tullins sont dans la même situation. C'est donc à Tullins de trouver sa propre "marque de fabrique"... en s'appuyant sur l'existant qui est beau mais malheureusement peu mis en valeur et en essayant d'impliquer d'avantage les citoyens dans ces projets ».*
- ❑ *« Il ne faut pas s'inspirer mais adapter en fonction des besoins des commerçants et des clients avec une attractivité bienveillante vis à vis de chacun, habitants comme commerçants ».*
- ❑ *« Pourquoi copier ? Autant créer et innover. »*
- ❑ *« Voiron et Tullins, ce n'est pas la même dimension. »*

Comment jugez-vous ces actions ou idées d'actions quant à leur opportunité et leur pertinence pour renforcer l'attractivité du centre-ville ?



Concentrer animations et événements dans le centre-ville	71%	10%
Maintenir la piétonnisation de la rue Victor Hugo	68%	10%
Réaménager la place Dr Valois : mobilier urbain, trottoir...	66%	10%
Renforcer le positionnement touristique du centre-ville en adaptant l'offre et le fonctionnement des commerces	66%	7%
Augmenter le nombre de places de stationnement et le nombre de places à durée réglementée (favoriser les rotations)	64%	13%
Rénover les aménagements urbains (voirie, mobilier, éclairage...)	56%	10%
Mieux communiquer et signaler les parkings	53%	17%
Piétonnisation de la rue du Général de Gaulle	34%	31%

Cumul des réponses

Evident, prioritaire

et

Bonne idée

Cumul des réponses

Peu pertinent

et

Mauvaise idée

Comment jugez-vous ces actions ou idées d'actions relatives au marché quant à leur opportunité et leur pertinence pour renforcer l'attractivité du centre-ville ?



Maintenir le marché place Dr Valois

68%

11%

Déplacer le marché bio dans la rue piétonne

57%

20%



Regroupement des forains sur la place Jean-Jaurès

34%

44%

Cumul des réponses

Evident, prioritaire

et

Bonne idée

Cumul des réponses

Peu pertinent

et

Mauvaise idée

Perception du dispositif « Click & Collect » du Pays Voironnais

Intéressé et prêt à
utiliser le dispositif ?



Oui
50%



Non
50%

Un dispositif qui
gagnerait à être connu

Satisfaction au regard des commerces, services et artisans du centre-ville



Offre commerciale
(nombre, choix,
enseignes...)

Accès automobile
(stationnement,
signalétique)

Deux critères
prépondérants



Parcours marchand (confort, piéton sécurité)



Environnement urbain (mobilier, éclairage,
propreté, espace vert...)



Rapport qualité/prix
Accueil et service

D'autres idées ?

De nombreuses suggestions...

- ❑ Développer le « vivre ensemble » : plantes et comestibles dans l'espace public, « give box », davantage d'animations favorisant l'échange, repas dans les rues..
- ❑ Aménager un centre-ville plus convivial : trottoirs, bancs, plantations, potager partagé place Jean-Jaurès, jeux pour enfants place Dr Valois, décorations, fontaine lumineuse matérialisant le centre-ville, réhabilitation du côté historique (rues, bâtiments) au centre-ville et à Fures...
- ❑ Créer une aire de camping-cars pour amener une nouvelle clientèle de vacanciers
- ❑ Ramener les services publics du quotidien au centre-ville (le commerce « suivra »)
- ❑ Lutter contre une insécurité perçue : bar, gare
- ❑ Remettre un guichet à la gare

... parfois contradictoires

- ❑ Créer des espaces de parkings au centre-ville
... mais bannir la voiture du centre-ville, développer les cheminements doux vers le centre-ville, transformer les parkings du centre-ville en espaces verts
- ❑ Réunir tous les commerces au centre de Tullins
... mais développer les commerces, les ventes ambulantes et les animations à Fures

Tous mobilisés et responsabilisés !

Cette enquête reflète un phénomène national de baisse de fréquentation et de fermetures de commerces qui touche tous les centres-villes. Elle nous donne des pistes pour nous mobiliser collectivement :

Clients : lutter contre le fatalisme

On ne se déplace plus à pied, on a moins de temps, la population est âgée, les commerces ferment par manque de fréquentation, les Tullinois ne consomment pas « local », etc... autant d'idées reçues exprimées dans l'enquête, à combattre !

- Développer des comportements citoyens tel que l'usage d'une monnaie locale, le changement des habitudes de consommation et de stationnement, aller vers davantage de « vivre ensemble »

Commerces : écouter les suggestions des clients

Amplitude horaire plus large (soirée, 12h-14h, mercredi après-midi), plus de décoration, plus d'animations... montrer une offre diversifiée et moderne

- Organiser des actions collectives montrant l'importance et la variété de l'offre
- Faire davantage connaître l'offre via des outils numériques

Municipalité et CAPV : soutenir les commerces

Les consommateurs attendent de la municipalité qu'elle leur donne plus de visibilité

- Renforcer la promotion collective des commerces
- Continuer à organiser des animations
- Revoir la signalétique et le jalonnement