

qu'elle générera. Commerçants, professionnels du tourisme... chacun y va de ses prévisions.

# La carte à jouer du commerce

Elle se définit comme "une fédération de commerçants impliqués dans le développement économique du centre-ville". Rien d'étonnant, donc, à ce que Marseille Centre ait mis en place un groupe "Commerces 2013" qui travaille sur deux projets: Les Nouveaux Commanditaires et L'Art en Vitrine. Le premier - le plus avancé - s'inscrit dans une démarche de la Fondation de France qui encourage "les citoyens à prendre l'initiative d'une commande d'œuvre à un artiste contemporain, destinée à enrichir le patrimoine public, livre-t-on au siège de la fédération. Notre groupe, qui réunit une dizaine de commerçants, devient ainsi commanditaire d'une pièce qui serait installée de façon pérenne place Lulli." Dans le domaine des actions concrètes, des commerces et de grandes entreprises (dont la RTM) ont aussi compris qu'ils devaient en profiter maintenant pour améliorer certaines choses en vue de 2013: capacité d'accueil, communication en anglais... Mise en place il y a un an par la CCI Marseille Provence, l'opération Esprit Client y participe: "Après avoir adhéré à une charte, le commerçant se voit proposer la venue d'un client mystère qui notera ses prestations dans la plus grande confidentialité, décrit Laurent Carrenzo à la CCI. Avec ensuite, au choix de chacun, de suivre une formation pour améliorer ses compétences." À ce jour, l'initiative regroupe plus de

3500 signataires. "On est encore loin de 2013, c'est donc une prise de conscience plutôt encourageante", se réjouit-on à Marseille Centre. Certains pensent même à transformer Esprit Client en label. Seul souci: "Ce secteur connaît beaucoup de turn-over. Les petits commerces, qui ont du mal à se projeter en 2013, réfléchissent avant d'engager une formation payante de leur personnel". Une autre in-

terrogation concerne cette fois l'urbanisme: "Le centre-ville a vraiment besoin d'un projet cohérent qui le rende attractif pour 2013. Mais, si le calendrier des travaux risque de l'asphyxier, ne vaut-il pas mieux le reporter? Et d'un autre côté, le chantier des élections municipales qui suivra n'enterrera-t-il pas les projets actuels de requalification du centre?" ■

B.J.

## Taxis, suivez le guide!



FREDERIC SPEICH

6 chauffeurs de taxis d'Aix sur 75 ont suivi la formation "in english"

Ils sont 75 à avoir suivi depuis fin 2009 les cours de conversation en anglais proposés par la Chambre de métiers et d'artisanat des BDR. Des cours gratuits, à raison d'une demi-journée en semaine, agrémentés de tuyaux sur les attraits culturels de la ville. Un petit succès, en comparaison aux 1500 taxis qui sillonnent la ville: beaucoup considèrent ce temps de formation comme une perte sèche de CA. La Chambre leur proposera quand même en 2011 une autre formation gratuite, "Taxis, suivez le guide". L'idée: leur donner envie d'emmener le client voir différents points touristiques. ■