

Dernière mise à jour : 12/01/2026

Foire aux questions

Commission de Règlement Amiable

1) Dans quel objectif a été mise en place la Commission de Règlement Amiable ?

Le dispositif a pour but de faciliter le dépôt de demandes d'indemnisation pour les professionnels éligibles. Il s'agit de trouver une solution amiable sans passer par une procédure contentieuse. Elle permet donc d'instruire et, le cas échéant, de réparer plus vite les préjudices causés par les travaux

2) Comment savoir si mon commerce est dans le périmètre d'indemnisation ?

Le périmètre est défini par la délibération du Conseil métropolitain et précisé dans les documents de communication.

3) Être situé dans le périmètre garantit-il une indemnisation ?

Non. Être dans le périmètre est une condition nécessaire pour pouvoir déposer une demande. Pour obtenir une indemnisation, il faut également :

- être inscrit au RNE, depuis une date antérieure à la date de connaissance des travaux,
- ne pas être en liquidation judiciaire,
- ne pas faire partie des codes NAF exclus du champ de la procédure (banques, agences immobilières, etc.)
- démontrer l'existence d'un préjudice anormal et spécial, c'est-à-dire une gêne exceptionnelle et directement liée aux travaux, entraînant une perte d'au moins 5 % du chiffre d'affaires
- être en mesure d'établir un préjudice chiffré (notamment avoir suffisamment d'antériorité dans les chiffres d'affaires pour permettre une comparaison)
- que le calcul, après retraitement éventuel des éléments permettant d'approcher la perte de résultat (charges de personnel ou autres), fasse apparaître une perte financière.

4) À quoi correspond la "date de connaissance des travaux" ?

C'est la date à laquelle les travaux ont été officiellement rendus publics, par exemple lors d'une réunion, d'une concertation ou d'un article de presse.

Les demandes des établissements immatriculés au RNE après cette date ne sont pas recevables.

5) Quels documents dois-je fournir pour ma demande ?

Dans un premier temps, il suffit de faire un courrier de demande, selon le modèle proposé dans le dossier de présentation du dispositif. Ce courrier est à adresser par la Poste ou par mail à l'adresse cra@nantesmetropole.fr

6) Que dois-je faire après avoir envoyé ma demande ?

Une fois votre demande envoyée, il faut attendre que Nantes Métropole fasse venir un expert judiciaire dans votre commerce. Cet expert va vous écouter et relater en commission les faits qui vous conduisent à déposer une demande d'indemnisation. C'est sur la base du rapport de l'expert ainsi que sur tous éléments utiles fournis sur le déroulement du chantier que la commission CRA rend son avis. Elle peut émettre un avis qui diverge de la période d'éligibilité proposée par l'expert. Être éligible signifie que l'étude de vos chiffres va être menée par la collectivité afin de calculer une éventuelle indemnisation.

7) Devrais-je faire appel à mon un expert-comptable ?

Si votre demande est éligible, il vous sera demandé de fournir des éléments comptables pour chiffrer votre indemnité. Ces documents comptables doivent être attestés par votre expert-comptable, car ils servent de base au calcul du préjudice.

8) Comment est calculé le montant de l'indemnité ?

L'indemnisation n'est pas une aide, mais la réparation d'un préjudice réel et chiffrable. L'indemnité vise à compenser la perte de résultat net causée par les travaux.

Le calcul repose sur la formule : perte de chiffre d'affaires \times taux de marge brute = indemnisation potentielle. En cas de variation du modèle économique, des ajustements peuvent être faits pour tenir compte : des charges non supportées (ex. baisse de personnel), ou d'éléments extérieurs non liés aux travaux.

9) Jusqu'à quand remonte l'analyse du chiffre d'affaires ?

La CRA prend en référence la moyenne des deux exercices comptables précédant la période des travaux, mais peut demander les chiffres d'affaires antérieurs pour connaître l'évolution de l'activité de l'établissement avant les travaux. Cependant, pour les commerces récents, la moyenne des quelques mois d'exercice précédant les travaux peut être retenue après examen.

10) Mon commerce est récent, l'analyse peut-elle se faire sur la base de mon prévisionnel ?

Non, le préjudice doit être constaté. Il faut donc pouvoir comparer le chiffre d'affaires pendant les travaux à un chiffre d'affaires réellement réalisé par l'établissement (avec la même activité) avant les travaux.

11) Quand les travaux durent longtemps, quelle période de référence est utilisée ?

Quelque soit la durée des travaux, la période de référence reste celle avant travaux.

12) Dois-je attendre la fin des travaux pour déposer une demande ?

Non. Vous pouvez déposer une demande pendant les travaux dès que vous constatez une baisse d'activité.

13) Les commerçants peuvent-ils connaître le détail du calcul de leur indemnité ?

Le détail complet n'est pas transmis automatiquement car il contient des données internes d'analyse. Mais il est possible d'en demander la communication à Nantes Métropole.

14) La CRA indemnise-t-elle la reprise d'activité après les travaux ?

Non. La CRA indemnise uniquement les pertes subies pendant les travaux, et non la phase postérieure aux travaux.

15) Vais-je recevoir un accusé de réception après ma demande ?

Oui. Si votre demande a été adressée par mail à l'adresse cra@nantesmetropole.fr, vous recevrez un mail automatique vous informant de sa bonne réception. Ensuite, un accusé de réception personnalisé vous est envoyé dans les semaines suivant votre dépôt, confirmant la bonne prise en compte de votre dossier. Toutefois, l'afflux important de demandes peut allonger ce délai.

16) Comment suis-je informé de l'avancement de ma demande ?

Vous recevez un accusé de réception, puis des notifications à chaque étape (expertise, passage en commission, décision).

17) Après le passage en commission, sous quel délai aurai-je une réponse ?

La décision d'éligibilité est envoyée en principe dans la semaine suivant la commission. La décision d'indemnisation est généralement notifiée dans les 2 à 3 semaines après la séance de la CRA.

18) Quels sont les délais de versement des indemnités ?

Nantes Métropole s'engage sur un délai de 6 semaines à compter de la réception de la convention signée par le demandeur. En réalité, les délais sont optimisés : 3 semaines en moyenne après signature de la convention d'indemnisation. Conseil : il est préférable de faire plusieurs demandes (par trimestre ou semestre) au fil du chantier plutôt qu'attendre la fin des travaux. En revanche, compte tenu des différentes étapes de la procédure, il est difficile d'instruire des demandes pour des périodes d'un ou deux mois.

19) J'ai eu un refus d'éligibilité, puis-je refaire une 2ème demande pour une autre période ?

Oui. Vous pouvez présenter une nouvelle demande pour une autre période si les conditions de chantier ont évolué entre les deux.

20) Puis-je contester l'avis de la commission ?

Oui. Vous disposez de 2 mois pour : demander un réexamen de votre dossier par la CRA avec de nouveaux éléments ; ou déposer un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Nantes.

21) Je suis hors périmètre mais je me considère impacté : que puis-je faire ?

Le périmètre ayant été établi selon l'impact des travaux envisagés, aucune gêne anormale et spéciale ne sera a priori constatée hors de ce périmètre. Toutefois si vous considérez avoir été fortement impacté, vous pouvez déposer une demande, qui sera étudiée « hors CRA » par les services de Nantes Métropole (Direction de l'Espace Public, Juridique, Contrôle de gestion).

Les critères restent identiques : préjudice anormal et spécial, perte $\geq 5\%$ du chiffre d'affaires....

22) Est-ce le même mode de calcul pour les demandes hors périmètre ?

Oui. Le mode de calcul est identique (perte de CA, taux de marge, retraitement de charges éventuel, etc.), seule la procédure d'examen diffère.