

**Opération Collective de Modernisation  
du Commerce  
de l'Artisanat et des Services  
(OCMACS)  
du Pays de La Châtre en Berry**

**Bilan qualitatif de la  
2ème tranche**

**du 01/05/2010 au 30/09/2013**



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE DE L'INDRE



Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat  
Indre



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



## AXE 1 : INVESTISSEMENT

### Fiche 1 : Aides directes aux entreprises

**Maîtrise d'ouvrage** : Syndicat Mixte du Pays du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre** : Chambre de Commerce et d'Industrie - Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Indre

#### Objectifs :

- Avoir un effet levier sur les investissements réalisés par les entreprises ;
- Développer et pérenniser l'activité des entreprises artisanales et commerciales en impulsant un programme d'investissements ;
- Aide à l'investissement en vue d'aménager ou de moderniser les bâtiments artisanaux ou commerciaux, d'acquérir du matériel de production performant, d'acquérir et d'aménager les véhicules de tournées, de mettre aux normes les bâtiments professionnels et les outils de production et de commercialisation, d'acquérir un outil informatique en vue d'une création de site web type achat ville ou d'informatisation de l'entreprise.
- Favoriser la définition et la mise en œuvre d'un programme de développement.

#### Moyens utilisés :

- ✚ Subvention de 30% des dépenses éligibles H.T. avec l'obligation pour le porteur de projet, ou son conjoint, ou ses salariés si la formation est en lien direct avec l'investissement, de suivre une formation de 3 jours minimum ou de signer un contrat d'accompagnement avec les chambres consulaires
- ✚ Investissement minimum éligible : 10 000 € HT
- ✚ Subvention comprise entre 3 000 € et 10 000 €
- ✚ Montage des dossiers par les chambres consulaires

#### Résultats attendus :

Sur le nombre d'entreprises du pays, nous avons décidé d'élire **89 dossiers sur la durée totale de l'opération dont 35 dossiers sur la première tranche de l'opération.**

Pour les tranches 2 et 3 nous avons prévu 27 dossiers par tranche.

#### **BUDGET PREVISIONNEL**

- Pour la durée de l'opération : **2 232 000 €** d'investissements éligibles => **664 400 €** d'aides financières

- Le détail des tranches de l'opération figure dans le tableau ci-dessous.

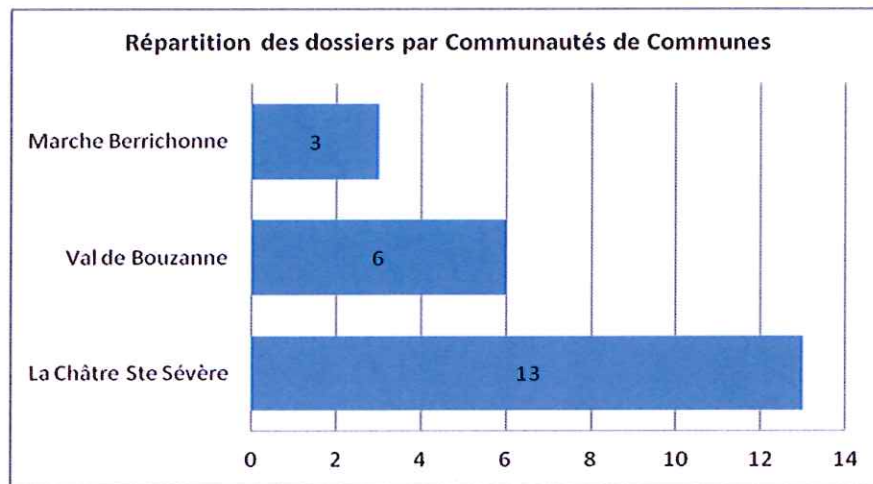
Investissement moyen estimé par dossier : 25 000 € HT pour une subvention calculée sur le taux maximum de 30 %.

	DEPENSES	RECETTES	
Tranche 2	Investissements éligibles ORAC	Entreprises	475 000 €
	<b>675 000 €</b>	Etat/FISAC	100 000 €
	27 dossiers	Conseil Régional 3 <sup>ème</sup> générat° ou Pays de La Châtre en Berry	100 000 €
		<b>TOTAL 675 000 €</b>	

### **Bilan des réalisations**

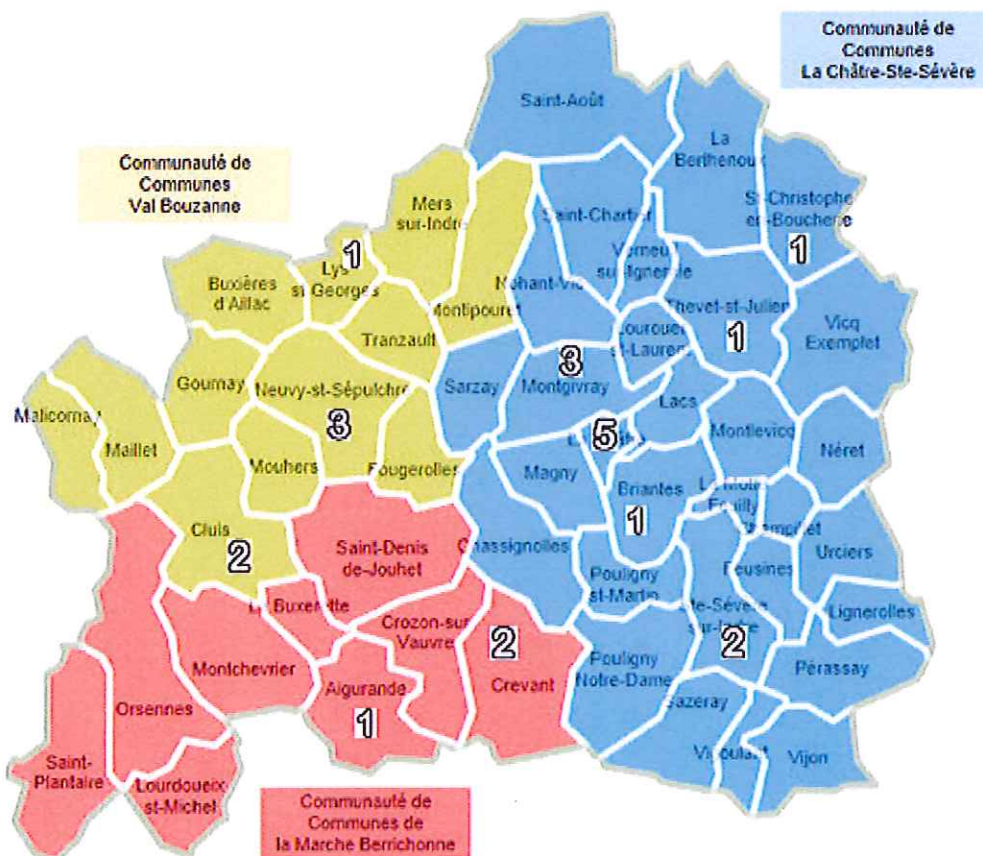
Au cours de cette seconde tranche, de mai 2010 à septembre 2013, 22 entreprises ont bénéficié d'un accompagnement technique de la part des Chambres Consulaires et d'une aide financière des partenaires de l'opération : l'Etat au titre du FISAC et le Conseil Régional du Centre au titre du Contrat Régional de 3<sup>ème</sup> génération.

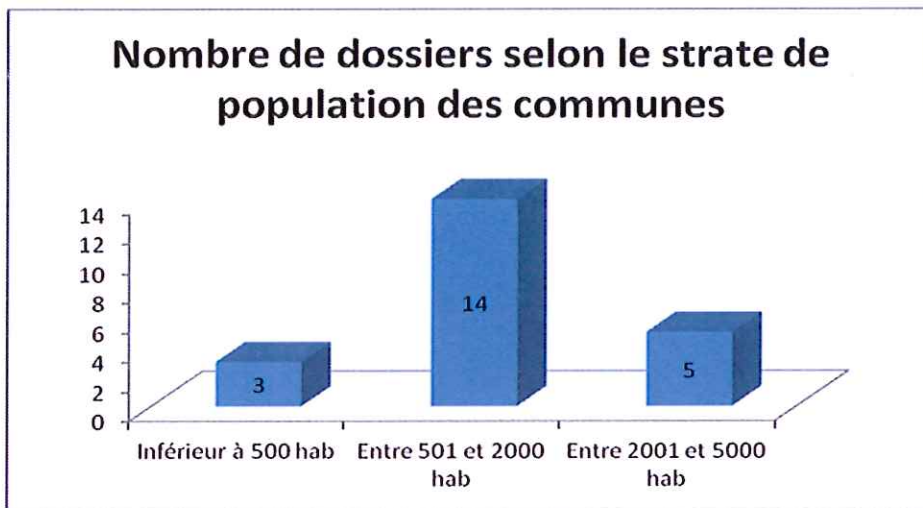
La répartition géographique des 22 entreprises aidées sur le territoire est la suivante :



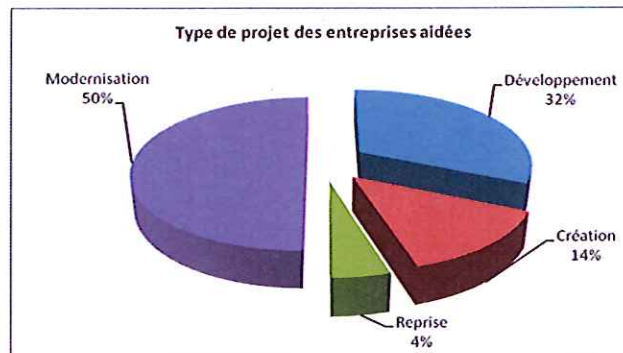
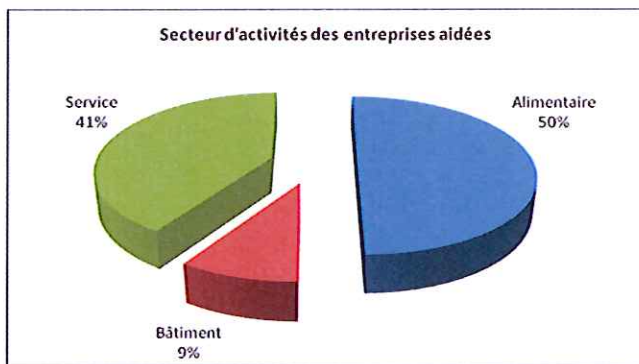
On constate une disparité du nombre de dossiers sur l'ensemble des Communautés de Communes. La Communauté de la Marche Berrichonne (canton d'Aigurande) a seulement 3 dossiers de réalisés, la Communauté de commune Val Bouzanne 6 dossiers, alors que celle de **La Châtre Ste Sèvre** en compte 13 soit **plus de la moitié du nombre total**.

Les demandes sont réparties comme suit sur le territoire du Pays de La Châtre en Berry.



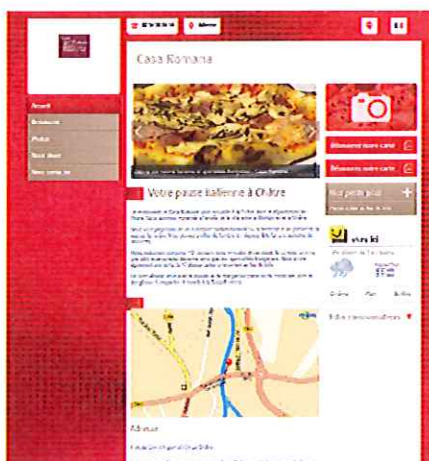


La moitié des projets ont été portés par des entreprises implantées dans des communes dont la population est comprise entre **501 et 2000 habitants**, c'est-à-dire des bourgs ruraux.



La moitié des dossiers a été présentée par des **entreprises alimentaires**, 41 % par des entreprises de services et 9 % par des entreprises du bâtiment.

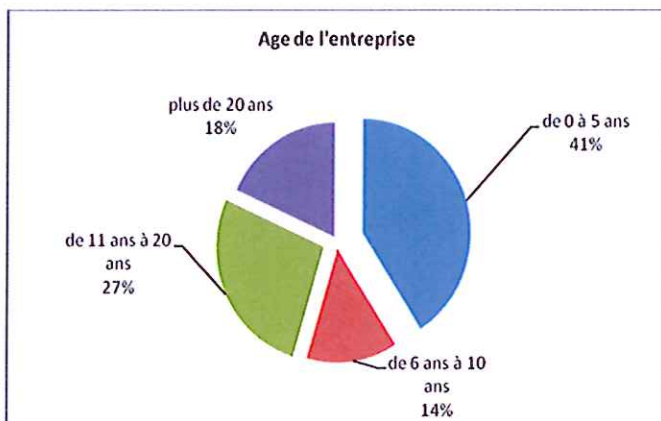
50 % des dossiers ont concerné des **projets de modernisation**, 32 % de développement, 14 % des créations d'entreprises et seulement 4 % de reprise de fonds.



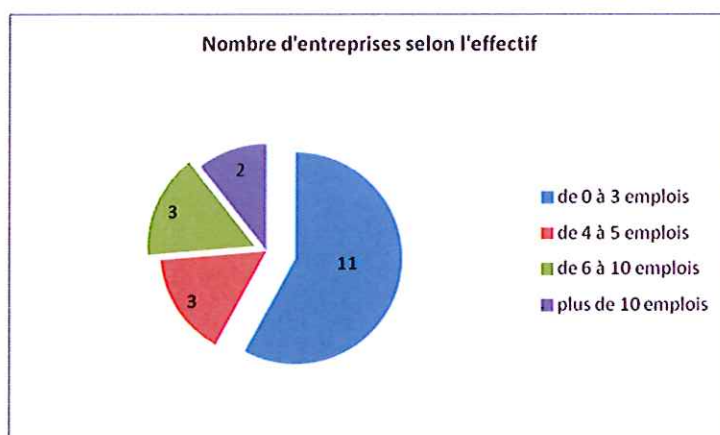
Nombre d'entreprises selon leur activité	
Alimentation boulangerie pâtisserie	5
Alimentation viandes	2
Fabrication	1
Restauration hôtellerie	4
Services	8
Bâtiment	2

Les secteurs d'activité des entreprises aidées sont nettement prédominés par **les services et l'alimentation** notamment les boulangeries pâtisseries qui représentent plus de 25 % des dossiers





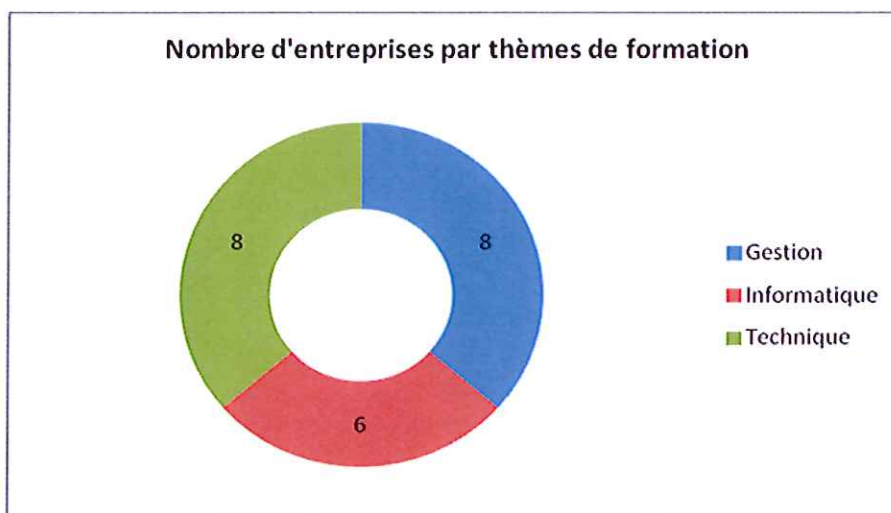
On constate que 41 % des entreprises aidées ont **moins de 6 ans**, 14 % ont de 6 à 10 ans, 27 % ont de 11 à 20 ans et 18 % ont plus de 20 ans.



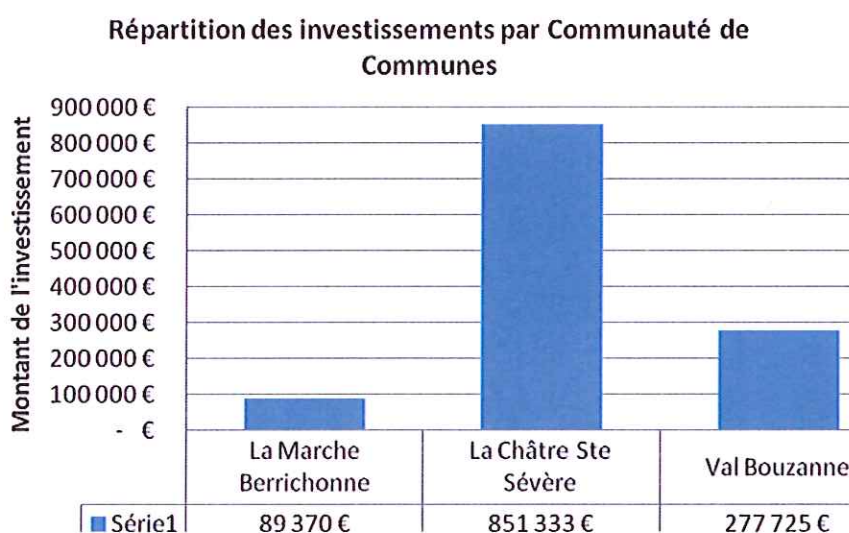
On constate que la majorité des entreprises aidées sur le Pays de La Châtre en Berry sont des Très Petites Entreprises, 11 d'entre elles comptent **moins de 4 employés**.

On compte 106 emplois, sur l'ensemble des 22 établissements avec seulement 7 apprentis. Dans leur dossier de demande de subvention 8 entreprises ont précisé que l'aide leur permettrait d'embaucher du personnel supplémentaire.





La formation de 3 jours minimum est une obligation notifiée dans les conditions d'éligibilité du dossier de demande de subvention. Les chefs d'entreprises ont donc suivi à part égale des formations en **gestion et en informatique**. 6 d'entre eux ont suivi des formations techniques.



Le territoire de la **Communauté de Communes de La Châtre et Ste Sévère** a généré un montant d'investissement beaucoup plus élevé que les deux autres territoires de par son nombre important de dossiers.

Le montant global d'investissements de cette deuxième tranche est de 1 218 428 € soit le **double des prévisions**.

**La somme totale** des aides distribuées s'élève à **197 377 €**, 99 186 € de fonds FISAC et 98 191 € de fonds régionaux. Le **montant moyen** des aides allouées par dossier est de **8 971 €** (la prévision était de 7 407 €).

Pour mémoire dans les conditions d'éligibilité le montant des dépenses éligibles était plafonné à 33 334 € avec une subvention de 10 000 €, 10 entreprises ont été plafonnées dans leurs dépenses.

En outre 4 entreprises, environ 20 % ont bénéficié de la nouvelle politique régionale en faveur des entreprises artisanales, pour 3 d'entre elles la moyenne de leurs dépenses subventionnables s'élève à 46 822 € pour une subvention moyenne de 14 047 €.

16 entreprises ont contracté un emprunt pour financer une partie de leurs investissements.

### REALISATIONS BUDGETAIRES

	DEPENSES	RECETTES
Tranche 2	Investissements éligibles ORAC	Entreprises 459 863 €
	<b>657 230 €</b>	Etat/FISAC 99 186 €
	22 dossiers	Conseil Régional 3 <sup>ème</sup> générat° ou Pays de La Châtre en Berry 98 191 €
		<b>TOTAL 657 230 €</b>





## AXE 1 : INVESTISSEMENT

### Fiche 2 : Expertise des dossiers

**Maîtrise d'ouvrage** : Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre** : Chambre de Commerce et d'Industrie - Chambre de Métiers et de l'artisanat de l'Indre

**Cible** : ensemble des artisans et commerçants situés sur le territoire du Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

#### **Objectifs :**

- Déclencher la prise de décision d'un programme d'investissements de nature à développer et pérenniser l'activité de l'entreprise
- Favoriser la définition et la mise en œuvre d'un programme de développement

#### **Méthodologie de travail :**

- ✚ Communication et information du démarrage de l'ORAC par l'envoi de plaquettes et articles dans les revues consulaires ;
  - ✚ Audit des entreprises exprimant un projet d'investissement par les maîtres d'œuvre ;
  - ✚ Analyse d'éligibilité du projet et aide au montage des dossiers administratif et financier par les maîtres d'œuvre ;
  - ✚ Expertise des dossiers par les maîtres d'œuvre sur la viabilité du projet :
- La Chambre de Commerce et d'Industrie assure l'expertise des dossiers des chefs d'entreprises inscrits seulement au Registre du Commerce et des Sociétés et tous les cafés-hôtels-restaurants quelle que soit leur inscription.
- La Chambre des Métiers assure l'expertise des dossiers de tous les chefs d'entreprises inscrits au Répertoire des Métiers, y compris ceux ayant une double inscription au Registre du Commerce et au Répertoire des Métiers à l'exception des cafés-hôtels-restaurants ;
- ✚ Les dossiers sont transmis par les chambres consulaires au Pays au moins 3 semaines avant la date de réunion du comité de pilotage ;
  - ✚ Analyse de la composition du dossier par le Pays qui vérifie s'il est complet ;
  - ✚ Suivi administratif des dossiers par le Pays ;
  - ✚ Enquête a posteriori sur l'impact de l'investissement réalisé.

#### **Résultats attendus :**

- Développement économique du Pays ;
- Consolider le tissu artisanal et commercial grâce aux missions de conseil auprès des entreprises.

#### **BUDGET PREVISIONNEL**

Coût de l'expertise : 600 €/dossier constitué

Coût de la 2ème tranche (expertise de 27 dossiers) : **16 200 €**

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
Tranche 2	27 dossiers à 600 € <b>16 200 €</b>	Chambres consulaires 8 100 € Etat/FISAC 8 100 € <b>TOTAL 16 200€</b>

La répartition dans le plan de financement est une base estimative. Le paiement se fera sur les dossiers qui seront présentés en comité de pilotage ORAC et dans la limite des crédits qui auront été octroyés. Une convention de mise en œuvre précisant les modalités de paiement devra être signée dès le début de l'opération.

## Bilan des réalisations

Au terme de la deuxième tranche, 22 expertises ont été effectuées par les chambres consulaires. Les prévisions de 27 dossiers n'ont pas été réalisées car les crédits ont été consommés en totalité.

### REALISATIONS BUDGETAIRES

	DEPENSES (Net de taxes)		RECETTES	
Tranche 2	22 dossiers à 600 €	<b>13 200 €</b>	Chambres consulaires	6 600 €
			Etat/FISAC	6 600 €
			<b>TOTAL</b>	<b>13 200 €</b>



## AXE II : ANIMATION - COMMUNICATION

### Fiche 1 : Poste d'animateur ORAC sur l'ensemble de l'opération

**Maîtrise d'ouvrage :** Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre :** Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

Dès la première tranche de l'Opération de Restructuration de l'Artisanat et du Commerce un poste de chargé de mission ORAC a été nécessaire pour l'animation et le suivi administratif. Il est indispensable de maintenir le poste de chargé de mission.

Son financement devra être assuré du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 30 avril 2012.

#### **Objectifs du chargé de mission ORAC :**

- Assurer la coordination entre les différents partenaires financiers et techniques et informer les élus de l'avancement des projets ;
- Promouvoir les actions en faveur du tissu artisanal et commercial, en préparant des documents de communication et de présentation du Pays ;
- Informer les artisans et commerçants concernés de la mise en place et de l'évolution de cette opération ;
- Constituer et animer un comité de pilotage technique pour assurer le suivi de l'O.R.A.C et en préparer les réunions ;
- Présenter et faire approuver un programme d'actions en faveur du commerce et de l'artisanat dans le cadre du dispositif ;
- Elaborer des conventions entre les partenaires financiers et le Pays précisant les procédures concourant à l'éligibilité des projets et à l'octroi des subventions ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation de l'opération ;
- Etablir un tableau de bord pour le suivi de l'opération et des dossiers ;
- Suivi administratif et financier ;
- Etablir un bilan détaillé au terme de chaque tranche et le transmettre aux divers financeurs de l'opération ;
- Assurer le versement aux artisans et commerçants des subventions individuelles après l'octroi par arrêté de subvention ;
- Réaliser toute demande de participation financière auprès des différents partenaires ;
- Préparer la programmation de la tranche suivante au terme de chaque tranche de réalisation en vue de financements complémentaires.

#### **Moyens utilisés :**

Un chargé de mission ORAC.

#### **Budget prévisionnel :**

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
Tranche 2	Salaires bruts chargés 33 300 €	Pays de La Châtre en Berry 18 300 € Etat/FISAC 15 000 €
	<b>TOTAL 33 300 €</b>	<b>TOTAL 33 300 €</b>

### **Bilan des réalisations**

Lors de la première tranche de l'opération, le Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry a engagé un chargé de mission ORAC à temps complet, le poste a été maintenu jusqu'à la fin de cette seconde tranche.

Les missions de l'animatrice ORAC ont été conformes à celles détaillées dans la fiche ci-dessus.

## REALISATIONS BUDGETAIRES

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
Tranche 2	Salaires bruts chargés *33 300 € <b>TOTAL 33 300 €</b>	Pays de La Châtre en Berry 18 300 € Etat/FISAC 15 000 € <b>TOTAL 33 300 €</b>

\* La dépense réelle du Pays relative à l'animation de l'OCMACS s'établit à un montant total de 115 700.36 €, plafonnées à 33 300 € conformément à la décision n° 10-0248 du 18 mars 2010 du FISAC.



## AXE II : ANIMATION - COMMUNICATION

### Fiche 2 : Communication

**Maîtrise d'ouvrage :** Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre :** Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Cible :** l'ensemble des entreprises et leurs partenaires

**Objectif :**

- Informer et mobiliser les 1000 entreprises (commerces et artisanat) du Pays sur :
  - l'ORAC : pourquoi/comment ?
  - les aides possibles : formations, soutien financier, accompagnement et conseil.
  - Les modalités de participation

**Les outils de communication :**

Supports : plaquette d'information de l'opération et les conditions d'attribution à destination des commerçants et artisans, affiches, articles dans la presse, journaux consulaires.

✚ Lors de la deuxième tranche sera assuré le suivi et l'information à mi-parcours : relance des commerçants et artisans=> plaquettes, affiches, journaux consulaires.

Besoins en quantité : - plaquettes : 2 000

### ANIMATIONS – EVENEMENTIELS

Médias : conférences de presse, interventions dans les médias locaux.

### BUDGET PREVISIONNEL

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
Tranches 2	- Mise à jour de la plaquette ORAC et diffusion 2 500 €	Pays 1 250 €
	<b>TOTAL 2 500 €</b>	Etat/FISAC 1 250 €
		<b>TOTAL 2 500 €</b>

### Bilan des réalisations

Sur cette action il n'y a pas eu de nouvelles plaquettes d'information de rééditées, ni de stickers, il restait un nombre suffisant de documents de la première tranche de l'opération pour assurer la publicité de l'opération.

La page OCMACS du site internet du Pays de La Châtre a été mise à jour, [www.pays-lachatre-berry.com](http://www.pays-lachatre-berry.com).

A chaque visite de « contrôle de service fait » chez les bénéficiaires de l'opération, un sticker est apposé afin de faire la publicité du programme.

# L'ORAC du Pays de La Châtre en Berry



Projet réalisé avec l'appui financier :



Le Secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des PME, du Tourisme et des Services

De la Région Centre

Opération réalisée avec le soutien technique



Sticker



Page internet

## REALISATIONS BUDGETAIRES

	DEPENSES (Net de taxes)	RECETTES
Tranches 2	0 €	0 €

## AXE II : OPERATIONS COLLECTIVES

### **Action A : FORMATION DECENTRALISEE**

**Fiche A1** : Formation

**Maîtrise d'ouvrage** : Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre** : Chambre de Commerce et d'Industrie - Chambre de Métiers et de l'artisanat de l'Indre

**Cible** : l'ensemble des artisans et commerçants situés sur le territoire du Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

#### **Objectifs** :

Permettre aux artisans et commerçants, leur conjoint ou leurs salariés, d'acquérir des compétences afin d'améliorer la viabilité et la rentabilité de leur entreprise.

#### **Moyens utilisés** :

- ✚ Mise en place d'un programme de formation comprenant en moyenne 3 formations de trois jours par tranche ;
- ✚ Mailing à destination de l'ensemble des artisans-commerçants comprenant le dépliant formation ;
- ✚ Recherche de salles à proximité des entreprises sollicitant le stage ;
- ✚ Réalisation du stage assurée par des organismes accrédités ;
- ✚ Convention avec les organismes de formation extérieurs spécialisés dans les thèmes retenus.

#### **Résultats attendus** :

Un minimum de 20 artisans-commerçants du Pays ayant participé à une formation décentralisée et 47 sur l'ensemble de l'opération *sous réserve d'acceptation des contrats d'accompagnement pour 40 entreprises.*

Les chambres consulaires assureront la coordination avec les organismes de formation et les structures de prise en charge financière.

#### **BUDGET PREVISIONNEL**

*Le Pays de La Châtre en Berry ne sollicite pas de financement FISAC pour cette action dans la mesure où les formations sont prises en charge par d'autres financeurs.*

### **Bilan des réalisations**

---

Les conditions d'éligibilité de l'opération précisaient dans l'article 3.2, une obligation de formation des bénéficiaires de la subvention formulée comme suit :

« Afin de bénéficier d'une subvention au titre de l'ORAC les artisans et commerçants devront suivre sous 12 mois après attribution de la subvention, ou avoir suivi dans les 6 derniers mois précédant la date de dépôt du dossier, une formation (politique de vente, agencement de vitrine, commercialisation, ...) de 3 jours minimum. Cette formation concernera le développement de l'entreprise et devra être liée à l'ORAC. »

Chaque bénéficiaire des aides a donc suivi une formation de 3 jours minimum.

## AXE III- OPERATIONS COLLECTIVES

### Action B : LA TRANSMISSION - REPRISE

**Fiche B1:** Maintien d'un tissu artisanal et commercial dynamique en milieu rural

**Maîtrise d'ouvrage :** Syndicat Mixte du Pays de La châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre :** Chambre de Commerce et d'Industrie- Chambre de Métiers et de l'artisanat de l'Indre

**Cibles :** Artisans et commerçants de 55 ans et plus, installés sur le territoire du Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

#### Objectifs :

- Sensibiliser et préparer en amont les chefs d'entreprises à la transmission par le biais de formations auprès des cédants pour expliquer les dispositifs techniques et financiers facilitant la transmission ;
- Audit des entreprises à céder : présentation de l'entreprise, production, clientèle, fournisseurs, environnement, moyens humains, outil de production ;
- Information sur le réseau Transcommerce/Transartisanat

#### Moyens utilisés :

- ✚ Recensement par commune des commerçants et artisans proches de la retraite ou souhaitant céder sous forme de liste des commerçants et artisans ;
- ✚ Mailing auprès de tous les chefs d'entreprises de plus de 55 ans, souhaitant obtenir un soutien à la transmission ;
- ✚ Diagnostic des affaires à céder.

#### Résultats attendus :

2<sup>ème</sup> tranche : 15 diagnostics prévus

Coût diagnostic : 600 €

#### COÛT GLOBAL – COÛT PREVISIONNEL

	DEPENSES (Net de taxes)	RECETTES
Tranche 2	15 diagnostics prévus à 600 €	Chambres consulaires 4 500 €
	9 000 €	FISAC 4 500 €
	<b>TOTAL 9 000 €</b>	<b>TOTAL 9 000 €</b>

#### Bilan des réalisations

20 diagnostics ont été réalisés par les chambres consulaires, les prévisions de 15 diagnostics ont donc été dépassées afin de répondre au mieux à la demande des entreprises locales.

#### REALISATIONS BUDGETAIRES

	DEPENSES (Net de taxes)	RECETTES
Tranche 2	20 diagnostics	Chambres consulaires 5 100 €
	10 200 €	FISAC 5 100 €
	<b>TOTAL 10 200 €</b>	<b>TOTAL 10 200 €</b>



## AXE III- OPERATIONS COLLECTIVES

### **Action C : INFORMATION/SENSIBILISATION**

#### **Fiche C1** : développement des entreprises

**Maîtrise d'ouvrage** : Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre** : Chambre de Commerce et d'Industrie - Chambre de Métiers et de l'artisanat de l'Indre

**Cible** : entreprises artisanales et commerciales

#### **Objectifs :**

- Informer les entreprises sur l'évolution de leur environnement.
- Développer les techniques du e-commerce

#### **Moyens utilisés :**

- ✚ Envoi par courrier de la plaquette ORAC et du calendrier des réunions d'information auprès de 1 000 entreprises pour les sensibiliser sur la réalisation de travaux de mise aux normes ;
- ✚ Réalisation de réunions à thème : hygiène, sécurité, handicaps, développement durable, e-commerce, statut du conjoint, éco-produits.
- ✚ Inciter et solliciter les entreprises, à l'occasion du montage de leurs dossiers ORAC.

#### **Résultats attendus :**

- Participation des entreprises aux réunions ;
- Anticipation des investissements de mises aux normes et prise en compte de l'évolution de l'environnement des entreprises.

Partenaires : chambres consulaires

#### **COÛT GLOBAL – BUDGET PREVISIONNEL :**

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
<b>Tranche 2</b>	Sensibilisation	1 000 €
	3 réunions d'information	1 800 €
	<b>TOTAL 2 800 €</b>	
		Chambres consulaires 1 400 €
		Etat/FISAC 1 400 €
		<b>TOTAL 2 800 €</b>

### **Bilan des réalisations**

Par mailing la Chambre de Commerce et d'industrie a informé les commerçants de la possibilité d'intégrer la plate forme internet « achat-Indre ».




Cette plate forme « achat-Indre.com » leur permet de créer leur propre référencement professionnel et de bénéficier de la vitrine internet pour présenter et éventuellement vendre leurs produits.

Un courrier a été également adressé aux municipalités du Pays de La Châtre en Berry ayant un site internet pour les inciter à positionner un widget achat-indre et permettre aux professionnels de s'y positionner et de les repérer sur le web.

La Chambre de Commerce et d'Industrie en partenariat avec la Direction Départementale des Territoires a effectué un mailing à tous les commerçants et artisans du territoire afin de les informer d'une réunion d'information sur la mise en accessibilité des commerces à toutes les personnes handicapées. Cette réunion a eu lieu à La Châtre le 4 février 2013.

### REALISATIONS BUDGETAIRES

	DEPENSES (Net de taxes)	RECETTES
Tranche 2	Sensibilisation, information	Chambres consulaires 452 €
		Etat/FISAC 452 €
	<b>TOTAL 904 €</b>	<b>TOTAL 904 €</b>

**La référence Internet**

*Cher(les) commerçant(les),*

Saviez-vous que 72 % des français achètent sur Internet ?

Vous voulez créer votre site Internet et profiter d'un référencement de qualité ? Achat - Indre est votre solution !!!

Avec Achat-Indre c'est la possibilité d'avoir votre site Internet et à partir de 37 euros / mois.

En peu de temps vous aurez la chance d'avoir votre site professionnel pour vous présenter, exposer vos produits et voire les vendre !!!!

Pas d'inquiétudes la CCI vous accompagnera de la conception à l'optimisation du site Internet.


Profitez des différentes offres proposées par la CCI du site vitrine au site dédié en passant par le site dynamique.

Ne laissez pas passer votre chance et faites comme les commerçants qui nous ont déjà rejoints sur [www.achat-indre.com](http://www.achat-indre.com)

Contact : Valérie MENAGE  
Tél : 02545352763 Fax : 0254341777  
24 Place Gambetta 36028 Châteauroux Cedex  
E-mail : [commerce@indre.cci.fr](mailto:commerce@indre.cci.fr)

**Le club achat-indre.....**

Club achat-indre - 24 place Gambetta - 36028 Châteauroux cedex  
Tel : 02.54.53.52.73 - Fax : 02.54.34.17.77 mail : [achatindre@gmail.com](mailto:achatindre@gmail.com)



Châteauroux,  
le 3 Janvier 2013

Mesdames et Messieurs,

Les commerçants et prestataires de services accueillant du public sont invités par la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Indre et la Direction Départementale des Territoires à une réunion d'information sur la mise en accessibilité des commerces qui se tiendra :

**le lundi 4 février 2013 de 10h00 à 12h00**  
salle de la Chapelle sur le site de l'ancien hôpital  
rue Jean Pacton à la Châtre


Au 1er janvier 2015, toute personne handicapée, quel que soit son handicap, doit pouvoir accéder librement aux lieux recevant du public et notamment aux commerces.

Ce droit crée de nouvelles obligations qui impactent votre établissement.

La réunion d'information du 4 février 2013 vous offre l'occasion d'échanger avec les services instructeurs de la Direction Départementale des Territoires sur les modalités d'application de la loi et de récupérer un dossier pratique.

Pour vous inscrire, merci de bien vouloir compléter le bulletin ci-joint.

Je vous prie de croire, Mesdames et Messieurs, à l'assurance de mes sentiments distingués.

La Présidente,  
  
Paulette PÉCARD

24, place Gambetta - 36028 CHATEAURoux Cedex - Tél. 02.54.53.52.70 - Fax 02.51.34.17.77

## AXE III- OPERATIONS COLLECTIVES



***Pour cette action, sollicitation du FISAC pour 2 labellisations, celles de 2010 et 2011***

### **Action D : DYNAMISATION DES BOURGS-CENTRE**

**Fiche D1** : mise en œuvre de la démarche qualité commerces – services - artisanat

**Maîtrise d'ouvrage** : Syndicat Mixte du Pays de La Châtre en Berry

**Maîtrise d'œuvre** : Chambre de Commerce et d'industrie de l'Indre

**Participation** : Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Indre

**Cible** : commerçants et commerçants/artisans du Pays de La châtre en Berry

#### **Objectifs :**

- Enclencher une réflexion collective sur l'accueil et le point de vente des entreprises commerciales
- Sensibiliser les commerçants, artisans et prestataires de services à l'importance de l'accueil et du service à la clientèle pour fidéliser les clients ;
- Donner les moyens aux entreprises commerciales, artisanales et de services de s'adapter à l'évolution des attentes du consommateur, en leur proposant de s'investir dans une démarche de progrès qui débouche sur une charte qualité ;

#### **Méthodologie :**

**Pour une labellisation en 2010 (considérant la notification d'attribution du FISAC en juin 2008 au plus tôt) :**

- sensibilisation des chefs d'entreprise candidats à l'opération dès janvier 2009 (par courrier puis relance téléphonique) ;
- recherche de commerçants et artisans intéressés par la démarche qualité → de février à mai 2009 ;
- pré-diagnostic sur le point de vente (en respectant le référentiel fourni par la chambre régionale de Poitou-Charente) → de mai à mi-juillet 2009 ;
- Recrutement d'un cabinet d'audit : visites et appels téléphoniques du client mystère (octobre-novembre 2009) ;
- analyse et restitution des résultats individuels par la Chambre de Commerce et d'Industrie dès mi-novembre ;
- labellisation en janvier 2010 avec remise des diplômes « charte qualité commerces-services-artisanat » pour les commerçants retenus.
- Communication collective : édition de plaquette (localisation des commerces labellisés, noms et adresses des commerçants lauréats)

#### **Résultats attendus :**

- mettre à la disposition des commerçants du Pays de La Châtre en Berry un outil d'évaluation conçu de façon très pédagogique ;
- permettre aux entreprises :
- d'accroître et améliorer le niveau de services à la clientèle en se dotant d'un référentiel qualité concret et fiable visant à cerner les points forts et les points faibles dans un esprit de progrès excluant toute idée de contrôle ;
- de posséder un outil de mesure concret, un outil d'évaluation, de progrès et de management ;
- de communiquer davantage avec les consommateurs en mettant en avant leur qualité de services ;
- d'inscrire leur démarche dans le temps par un engagement sur un an et plus, d'offrir aux consommateurs : convivialité, accueil, amabilité, conseil et professionnalisme.

#### **BUDGET PREVISIONNEL**

La première tranche consistera essentiellement à rechercher les entreprises intéressées par la démarche ;

Au cours de la 2<sup>ème</sup> tranche il est prévu 15 commerçants/artisans labellisés et la recherche de nouvelles entreprises

;

Au cours de la 3<sup>ème</sup> tranche il est prévu 10 commerçants/artisans labellisés.

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
<b>Tranche 2</b>	Diffusion d'informations et recherches d'entreprises	Entreprises 3 000 €
	Pré-diagnostics	Chambres consulaires 4 375 €
	Visite client mystère	Etat/FISAC 10 555 €
	Suivi personnalisé des entreprises	
	Remise des diplômes et communications, plaquette kits PLV	
	<b>TOTAL 17 930 €</b>	<b>TOTAL 17 930 €</b>

NB : le montant de l'adhésion à la charte qualité commerces – services – artisanat est fixé à 200 €. Le chef d'entreprise règle le montant dès la signature du contrat d'adhésion à l'ordre du Syndicat Mixte.

Pour mémoire : l'adhésion annuelle au réseau national de la démarche qualité Poitou/Charentes (environ 1 800 € pour le département de l'Indre est pris en charge par la CCI).

## Bilan des réalisations

Suite à un travail d'information auprès des artisans et commerçants, relative à cette action entreprise par les chambres consulaires au cours de la 1<sup>ère</sup> tranche de l'OCMACS, il ressort qu'aucune entreprise locale n'a semblé intéressée par cette démarche de labellisation en 2<sup>ème</sup> tranche.

## REALISATIONS BUDGETAIRES

	<b>DEPENSES (Net de taxes)</b>	<b>RECETTES</b>
Tranches 2	0 €	0 €

