



DOSSIER DE PRESSE

COMMUNIQUE DE PRESSE :

« *Dynamisation du Commerce de proximité par la Qualité* »

L'Etat, le Conseil Régional et les Chambres de Commerce et d'Industrie de Picardie ont mis au point un dispositif de soutien au Commerce de Proximité. Il s'agit d'une action sur la Qualité du service que les commerçants apportent à leurs clients basée sur la Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil.

Ce dispositif permettra entre autre aux commerçants de :

- Bénéficier d'un "véritable baromètre satisfaction clients",
- Développer "l'attractivité commerciale" de leur point de vente,
- Valoriser leur commerce par "un signe distinctif" auprès des consommateurs.

Nous proposons aux commerçants de se joindre à la réunion de lancement officiel de l'opération qui aura lieu le :

**lundi 6 février 2006,
de 15h30 à 17h,
au Carré de la République,
à Amiens,**

en présence de Michel SAPPIN, Préfet de Région, de Claude GEWERC, Président du Conseil Régional de Picardie et de Serge RENAUD, Président de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Picardie.

Pour que les commerçants affichent leurs différences !

Pour toute information pratique :



Dany-laure MINEZ
CRCI de Picardie
Responsable du Service Animation Economique
Tél. : 03.22.82.80.80
Courriel : dl.minez@picardie.cci.fr



Hubert FLEURY
Conseil régional de Picardie
Direction de l'Action Economique
Tél. : 03.22.97.37.37
Courriel : hfleury@cr-picardie.fr



Anne-Françoise LUSTREMAN
Trésorerie Générale de la région Picardie
Déléguée Régionale du Commerce et de l'Artisanat

DOSSIER DE PRESSE :

SOMMAIRE

Soutien au Commerce de proximité par la Qualité

- Programme de la réunion de lancement officiel de l'opération page 4
- Présentation de l'Association « Charte Qualité Poitou Charente » page 5
- La Charte Qualité Commerce page 6
- Action Régionale de Soutien au Commerce de Proximité page 8
- Le Calendrier Prévisionnel page 10

PROGRAMME DE LA REUNION DE LANCEMENT OFFICIEL DE LA CHARTRE QUALITE DANS LE COMMERCE EN PICARDIE

**Lundi 6 février 2006, de 15h30 à 17h00,
Au Carré de la République, à Amiens. (plan d'accès en page 11)**

ORDRE DU JOUR

- 1. Accueil par Claude GEWERC**, Président du Conseil Régional de Picardie & **Serge RENAUD**, Président de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Picardie
- 2. Intervention de Gilbert BRASSART**, membre du bureau de la CRCI, sur le thème « **Pourquoi une action Qualité dans le commerce de proximité ?** »
- 3. Intervention du Président Claude GEWERC**
- 4. Présentation de la charte Qualité par Gilles BOSSARD**, Président de l'association Charte Qualité Poitou Charente et **retour de son expérience en tant que commerçant adhérent à la charte.**
- 5. Signature officielle des conventions**
- 6. Conclusion par Michel SAPPIN**, Préfet de la Région Picardie
- 7. Cocktail** en commun

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION CHARTRE QUALITE POITOU CHARENTE

En 1997, sous l'impulsion de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rochefort et de Saintonge et les deux Chambres de Commerce et d'Industrie de Charente-Maritime ont décidé d'introduire une Démarche Qualité en faveur du commerce traditionnel.

Des tables rondes de consommateurs et de commerçants ont permis de mettre en évidence leurs attentes et leurs exigences en matière de qualité dans le commerce.

L'objectif final de la CHARTE QUALITE Commerce-Artisanat-Services, dans le cadre de la redynamisation des centres villes et centres bourgs, est d'accroître et de fidéliser la clientèle des commerçants et prestataires de services, en leur permettant de se distinguer par la qualité de leur accueil et de leur service. Cette démarche est un outil d'évaluation et de progrès.

1998 a vu le lancement opérationnel de la CHARTE QUALITE Commerce-Artisanat-Services auprès d'une centaine de commerçants de Charente-Maritime.

Le bilan se révèle aujourd'hui très positif et encourageant. Les participants sont imprégnés de la «culture qualité». Ils trouvent un intérêt certain à appliquer une Démarche Qualité au sein de leur entreprise.

Ainsi, ce dispositif s'est étendu en 2000-2001 à la région Poitou-Charentes et sur d'autres départements de l'Arc Atlantique, dans le souci d'une cohérence de la Démarche Qualité appliquée au commerce de proximité.

La convention a pour finalité de définir les modalités de transfert du dispositif de la CHARTE QUALITE Commerce-Artisanat-Services hors de la Région Poitou-Charentes et de prévoir les conditions de partenariat entre l'association Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services et le signataire de la charte.

LA CHARTE QUALITE COMMERCE

L'opération « Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services » est née en 1997 sous l'impulsion d'un groupe de commerçants et de consommateurs de Charente-Maritime afin de sensibiliser les professionnels à l'importance de la qualité d'accueil et de service dans le commerce.

Entre 1999 et 2005, cette démarche s'étend sur la région Poitou-Charentes et au niveau national. Aujourd'hui, près de 3000 entreprises se sont engagées au moins une fois dans la Charte Qualité au niveau national.

35 Chambres de Commerce et d'Industrie et 4 Chambres de Métiers ont mis en place l'opération « Charte Qualité Commerce Artisanat Services ».

Objectifs :

- ☛ mettre à la disposition des entreprises de centre ville et centre bourg un outil de fidélisation de la clientèle et de valorisation du service apporté.
- ☛ acquérir une plus grande connaissance de la qualité et de ses enjeux.
- ☛ se doter 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.
- ☛ Objectifs
- ☛ donner les moyens aux entreprises du commerce, de l'artisanat et des services de s'adapter à l'évolution des attentes des consommateurs, de s'investir dans une démarche de progrès qui débouche sur un Charte Qualité millésimée.
- ☛ mettre à disposition des entreprises un outil d'évaluation, de management conçu de façon très pédagogique et similaire à celui dont dispose le grand commerce.

Cette démarche de progrès est basée sur trois notions clés :

L'ACCUEIL, L'ÉCOUTE et LE CONSEIL

7 engagements déclinés en 83 points de service dans le référentiel :

- ☛ Accueillir les clients avec amabilité et courtoisie
- ☛ Recevoir dans un magasin propre et agréable
- ☛ Écouter et conseiller en véritable professionnel
- ☛ Présenter une vitrine originale et attrayante
- ☛ Honorer les commandes des clients et les délais de livraison
- ☛ Afficher et respecter les horaires d'ouverture
- ☛ Accepter les choix et les réclamations des clients

Exemple : Kit magasin millésimé



Les kits de communication sont remis officiellement lors d'une cérémonie au cours de laquelle :

- Est présenté le rapport collectif de l'opération sur la ville faisant apparaître les points forts et les points à améliorer permettant à chaque candidat de se situer par rapport à l'ensemble.

- Les lauréats sont récompensés par un Kit PLV (équipement signalétique) commun à tous les lauréats du territoire national. Il est remis à chacun : la Charte Qualité personnelle encadrée à apposer à l'intérieur du magasin, la vitrophanie millésimée à apposer sur la devanture (porte ou vitrine), les vignettes autocollantes à utiliser sur les courriers commerciaux...



ACTION REGIONALE DE SOUTIEN AU COMMERCE DE PROXIMITE

L'action régionale de soutien au commerce de proximité bénéficie du soutien financier de l'Etat, la Région et de la participation des Chambres de Commerce et d'Industrie de Picardie.

Un programme, ambitieux et coordonné, sera déployé sur 3 ans par les cinq Chambres de Commerce et d'Industrie de Picardie.

L'objectif, pour la première année, est la labellisation de 230 commerces.

Description de l'action

Information collective auprès des commerçants

Organisation de réunions locales d'information des commerçants.
Information des commerçants.

Visites individuelles auprès des commerçants

Visite par les Conseillers Commerce des Chambres de Commerce et d'Industrie de Picardie des commerces potentiellement intéressés et présentation de l'action, sensibilisation à la Qualité de service.

Réalisation des pré-diagnostic

Réalisation du diagnostic par les Agents Commerce des Chambres de Commerce et d'Industrie.

Formations spécifiques pour les commerçants

Organisation de douze sessions de formation sur les thèmes suivants :

- Accueil physique et téléphonique ;
- Aménagement du point de vente.

Suivi des commerçants après chaque formation

Visites par les Conseillers Commerce des Chambres de Commerce et d'Industrie de Picardie pour valider les acquis suite aux journées de formation.
Validation du besoin éventuel en conseil personnalisé.

Aide au conseil personnalisé

Intervention d'un cabinet conseil spécialisé chez les commerçants qui souhaitent approfondir les thèmes abordés en formation (Accueil ou aménagement du point de vente).

Audit par visite mystère

Audit par un cabinet extérieur sous forme d'une visite mystère.

Validation des candidatures en comité

Commission d'attribution des Chartes Qualité par le comité de pilotage de l'action et le cabinet conseil ayant réalisé les visites mystère.

Restitution des audits chez les commerçants

Visites effectuées par les agents des Chambres de Commerce et d'Industrie locales.

Contacts Opérationnels

CCI Aisne

Monsieur Christophe HAELTERMAN

83, Espace Jean Bouin – BP 630
02322 SAINT-QUENTIN Cedex

Tél. : 03 23 06 02 09

Fax : 03 23 06 02 06

Courriel : c.haelterman@aisne.cci.fr

Site Internet : <http://www.aisne.cci.fr/>

CCI Oise

Monsieur Hervé PAPI

Pont de Paris – BP 60250
60002 BEAUVAIS Cedex

Tél. : 03 44 79 80 81

Fax : 03 44 79 80 20

Courriel : papi@cci-oise.fr

Site Internet : <http://www.cci-oise.fr/>

CCI Abbeville

Monsieur Baptiste NOUET

30, rue Lesueur
80142 ABBEVILLE Cedex

Tél. : 03 22 24 24 71

Fax : 03 22 31 40 47

Courriel : b.nouet@abbeyville.cci.fr

Site Internet : <http://www.abbeyville.cci.fr/>

CCI Amiens

Madame Christine RUIZ

6, bd de Belfort
80039 AMIENS Cedex 1

Tél. : 03 22 82 22 22

Fax : 03 22 82 22 08

Courriel : christine.ruiz@amiens.cci.fr

Site Internet : <http://www.amiens.cci.fr/>

CCI Péronne

M. Stéphane BONNEFOND

7, rue des Chanoines – BP 117
80202 PÉRONNE Cedex

Tél. : 03 22 73 36 36

Fax : 03 22 73 36 37

Courriel : s.bonnefond@peronne.cci.fr

Site Internet : <http://www.peronne.cci.fr/>

CALENDRIER

Le 6 Février 2006 :

Lancement officiel de l'opération et signature des conventions entre le Limousin Poitou Charente et la Picardie.

De Février à Avril 2006 :

Diagnostics dans les commerces inscrits dans l'opération.

De Mai à Septembre 2006 :

Sessions de formations spécifiques.

De Septembre à Décembre 2006 :

Visites mystère des commerçants engagés.

Janvier 2007 :

Remise officielle des Chartes Qualité millésime 2007 aux commerçants lauréats.

