

L@VITRINE

L'ESSENTIEL DE L'INFO POUR LES COMMERÇANTS - CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

PARIS

**TRANSITION NUMÉRIQUE
DES POINTS DE VENTE :**

**ne ratez pas
le coach!**

P.5

ÇA SE PASSE CHEZ VOUS

**Chantier
des Halles :**
les commerçants
s'essoufflent

P.2

TÉMOIGNAGE

Beaugrenelle :
le commerce
de proximité entre
en scène

P.7

ACTU

**Quartier des
Épinettes (17^e)**
travaux à la pelle,
commerçants
à la peine !

P.8

ÇA SE PASSE CHEZ VOUS



© Daburon

Paris Shop & Design 2014 révèle les tendances du commerce

Face à la dématérialisation des échanges, l'expérience d'achat en magasin se doit plus que jamais de créer du désir, de s'humaniser, et de se différencier par le service. C'est ce que les 8 binômes lauréats du Prix Shop & Design ont su démontrer cette année ! Au-delà de ces collaborations exemplaires commerçant-concepteur, trois tendances se dégagent de l'ensemble des dossiers :

- les commerces sont plus que jamais des lieux de convivialité
- de la librairie-café au restaurant-épicerie fine se développent des offres « hybrides » et complémentaires
- le service apporté au client est au cœur de l'acte de vente.

Nelly RODI,
Vice-présidente création,
mode, design de la CCI Paris

DÉCOUVREZ LES LAURÉATS SUR :
parishopdesign.com



© CCI Paris Ile-de-France

Chantier des Halles : les commerçants s'essoufflent

Depuis trois ans, le quartier des Halles vit au rythme des marteaux piqueurs et les pertes de chiffre d'affaires pour les commerces les plus fragiles se chiffrent entre 20 et 30%. La situation devrait hélas se prolonger jusqu'en 2018.

« L'objectif est d'inaugurer la Canopée mi-2015 et la gare souterraine mi-2016. La réalisation du dernier morceau de jardin (où se situe la cité du chantier) et de différents travaux de voirie prendra alors 18 mois. » a tenu à préciser en juin dernier Dominique Hucher, directeur du projet du réaménagement des Halles à la SemPariSeine. Etienne Jojot, restaurateur rue Berger et président du Carré des Halles, ne cache pas sa déception : « Deux ans de retard, c'est dur, les commerçants s'essoufflent, mais je reste positif ».

UN FORUM EN MARCHÉ, MAIS À DEUX VITESSES

« Tous les commerçants ne sont pas logés à la même enseigne », explique Emile Sebbag, président du Groupement des exploitants du Forum des Halles. Les

enseignes à forte notoriété s'en sortent bien, les plus petites ont plus de mal. « On a conservé le flux des usagers du RER et du métro, mais pas la clientèle des promeneurs », analyse-t-il.

SOUTENIR LES COMMERÇANTS EN DIFFICULTÉS

Pour aider les commerçants impactés par les travaux, une Commission de Règlement Amiable (CRA), où siège la CCI Paris, a été mise en place par les maîtres d'ouvrage, la Ville de Paris et la RATP, mais les critères d'éligibilité et d'indemnisation sont très stricts.

D'ici la fin du chantier, les commerçants n'ont qu'un mot d'ordre : rester ouverts et tenir encore et encore, en attendant des jours meilleurs.

Prolongement du tramway

Le T3 reliera la porte de la Chapelle à la porte d'Asnières en 2017.

Le tramway T3 poursuit sa route autour de la capitale. Parti du pont du Garigliano (15^e), il a rejoint la porte d'Ivry (13^e) en 2006 puis la porte de la Chapelle (18^e) en 2012. Il atteindra celle d'Asnières (17^e) fin 2017. Ce prolongement de 4,3 km permettra notamment de desservir le nord du futur quartier Clichy-Batignolles,

mais aussi le Palais de justice de Paris, situé près de la porte de Clichy. La CCI Paris accompagne les entreprises pour les aider à surmonter leurs difficultés face aux travaux. Elle appuie leurs démarches administratives et financières tout en siégeant à la Commission de Règlement Amiable (CRA).

C'EST TENDANCE !



Quand le commerce soigne son design

© Pavel Losevsky - Fotolia

Pour capter une clientèle de plus en plus séduite par le commerce en ligne, les enseignes doivent davantage soigner l'organisation et le design de leurs points de vente traditionnels. Suite à la remise du 2^e prix Paris Shop & Design organisé par la CCI Paris, L@Vitrine vous donne quelques pistes pour adopter, vous aussi, une « Look attitude ».

Porteur de signes et de codes, les boutiques, lieux d'achat et d'échange mais aussi de rencontres, séduisent également par leur originalité. Face aux médias digitaux, créer le contact est désormais une expérience attendue des clients qui recherchent à la fois des éléments de réassurance tangibles par rapport à leurs marques préférées et des échanges conviviaux. Le design est un bon moyen d'articuler de façon cohérente l'identité visuelle, l'architecture intérieure et le packaging pour répondre à cet enjeu commercial. Il intervient aussi dans la scénarisation de cette rencontre client/marque afin de faire de ce moment une expérience exceptionnelle.

TROIS APPROCHES SIMPLES POUR ADOPTER UNE DÉMARCHÉ DESIGN

Le magasin est le 1^{er} contact physique, celui qui fait « impression », c'est le reflet de votre marque. Le design permet d'organiser l'espace et les services, au bénéfice du client. Faciliter tout d'abord la compréhension du point de vente en créant des espaces commerciaux ouverts. Optimiser la lisibilité de l'offre et installer un accueil convivial est

une première étape. Veillez aussi à attirer le public par un univers à part qui saura mettre en valeur vos produits. Lumière, couleur, ambiance sonore, signalétique, parfum... ces composants seront bien équilibrés pour générer un sentiment d'espace de vie chaleureux, qui met en confiance. Imaginez ensuite des interactions positives dans le magasin : les notions de considération, d'accueil et de services poussent les consommateurs à venir dans le point de vente plutôt que d'acheter en ligne. Par exemple, la mise en scène bien conçue d'un service va créer un souvenir positif, de proximité et d'attention. Digitaliser le point de vente peut s'avérer aussi payant pour afficher des solutions modernes et développer des expériences ludiques. Mur digital, tapis interactif, solutions innovantes de paiement, dans un ensemble harmonieux, autant de possibilités de susciter l'envie du client de se déplacer et de poursuivre son expérience sur votre boutique en ligne !

EN SAVOIR PLUS :
www.parishopdesign.com
www.entreprises.cci-paris-idf.fr



© INmedia

TENDANCES E-COMMERCE

La technologie Li-Fi bientôt dans nos commerces ?

La nouvelle technologie Li-Fi qui arrivera sur le marché vers 2015 permettra de recevoir des images, des vidéos ou de la musique, sans connexion internet mais grâce à de la lumière avec un affichage géolocalisé en fonction de la position d'un visiteur ou d'un client

Un récepteur compatible équipé d'un photodétecteur (ordinateur, smartphone,

tablette tactile...) permettra d'échanger des données grâce à d'infimes variations de l'intensité lumineuse d'un émetteur. L'internet Li-Fi est actuellement en test dans différentes grandes sociétés, des musées et des commerces.

EN SAVOIR PLUS :
www.oledcomm.com/fr/

N'OUBLIEZ PAS...



© D. Delaporte - CCI Paris Ile-de-France

20 juin 2014 : état des lieux obligatoire à l'entrée des baux commerciaux

Depuis cette date, les parties au contrat de bail commercial ont l'obligation d'établir un état des lieux amiable et contradictoire à l'entrée dans le local. Ce document est joint au contrat ou conservé par chacune des parties. S'il n'est pas fait, la partie la plus rapide peut recourir à un huissier de justice pour sa rédaction. Les frais sont alors partagés par moitié.

1er juillet 2014 : modification du taux versement transport

Les entreprises qui emploient plus de 9 salariés en Ile-de-France sont assujetties à la contribution versement transport. Ainsi, le taux en cours pour Paris depuis le 1er juillet 2014 est de 2,7.

1er septembre 2014

Pour les baux commerciaux conclus ou renouvelés à compter de cette date, application de certaines dispositions de la loi dite «Pinel» du 18 juin 2014 (droit de préemption du locataire en cas de vente des murs et limitation de la garantie solidaire concernant les charges de loyer). Celle relative à la répartition des charges et travaux sera précisée dans un décret à paraître.

31 décembre 2014 : TVA- franchise en base

Date limite d'option pour le paiement de la TVA à partir du 1er décembre 2014 pour les entreprises bénéficiant de la franchise en base (article 293 F du code général des impôts).

LES ASTUCES DU E-COMMERCE

Le Social Shopping, une grande tendance du e-commerce

Les réseaux sociaux peuvent être, pour certaines catégories de produits et ou de clients, un véritable levier pour développer les revenus d'un site e-commerce. Une campagne publicitaire mise en place dans Facebook auprès des fans ou d'une cible très précise croisant sexe, âge, lieu de résidence et goûts peut, par exemple, développer le trafic vers la boutique. Mais c'est avant tout la recommandation qui va jouer un rôle majeur dans la décision d'achat. Plus de 50% des internautes publient des avis sur leurs achats et cette pratique ne cesse de se développer.

Utiliser les places de marché

Vendre sur des places de marché e-commerce comme Priceminister ou E-bay est un moyen rapide et très efficace pour augmenter le chiffre d'affaires de votre boutique en France et à l'international.

Optimisez votre référencement

Faites en sorte que vos clients potentiels vous trouvent facilement :

- optimisez le référencement naturel de votre site (SEO) en améliorant son positionnement dans les résultats de recherche (Google, Bing, Yahoo!).
- créez des campagnes de référencement payant (SEA) via Google AdWords. Le référencement payant consiste en l'achat de mots-clés sur lesquels sera positionnée votre annonce.
- achetez des espaces publicitaires sur les réseaux sociaux (SMA), en fonction de profils précis.

Sur l'ensemble de ces points l'Echangeur PME de la CCI Paris Ile-de-France propose aux TPE/PME des visites démo gratuites, des ateliers et des formations.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'accessibilité dans les commerces et sa réglementation

La loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des chances et ses textes d'application définissent l'ensemble des dispositions devant être prises par les commerçants pour rendre leur établissement accessible aux personnes en situation de handicap. Par ailleurs, devant les difficultés de mise en œuvre observées, le gouvernement a annoncé le 26 septembre dernier la mise en place, par l'ordonnance n°2014-1090, des agendas d'accessibilité programmés « Ad'Ap » permettant aux commerçants, qui ne seront pas en conformité avec l'ensemble des règles d'accessibilité au 1er janvier 2015, de bénéficier de trois ans de plus pour se mettre aux normes.

Pour obtenir ce délai supplémentaire, les entreprises doivent déposer leur agenda d'accessibilité programmé indiquant le calendrier des travaux et un plan de financement, pour avis et accord, en mairie de la commune d'implantation de l'établissement, **au plus tard le 27 septembre 2015.**

Quels sont les travaux à mettre en œuvre ?

L'accessibilité porte sur les parties privatives extérieures et intérieures des commerces et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements (installation d'une rampe, réfection des sanitaires, installation d'une porte automatique...).

A qui revient la charge des travaux d'accessibilité ?

En l'absence de disposition législative précise prévoyant la prise en charge des travaux par le locataire ou le bailleur d'un local commercial, ils sont répartis librement par les parties au contrat de bail.

Comment être accompagné dans cette démarche ?

Il existe différentes sources d'aides pour mettre aux normes les commerces, notamment le prêt pour la modernisation de la restauration à taux zéro de Bpi France, l'offre spécifique de crédit bancaire, l'appui de votre CCI dans l'élaboration de votre dossier Ad'Ap et de vos demandes de dérogation.

ÇA BOUGE DANS VOTRE RÉGION



Transition numérique des points de vente : ne ratez pas le coach!

© Sergey Nivens - Fotolia

**Faites entrer votre commerce dans l'ère numérique !
L'Échangeur PME de la CCI Paris Ile-de-France vous propose
un programme d'accompagnement « sur mesure ».**

Les nouveaux outils du numérique permettent aujourd'hui à un commerçant d'optimiser la fréquentation de son commerce, de capter de nouveaux clients et de les fidéliser, aussi bien dans le magasin, dans la rue ou sur le web.

Cela va de l'animation du point de vente avec des supports de communication audio visuels et interactifs, à la présence sur le web et le e-commerce, jusqu'à la gestion de la relation client.

Avec la multiplication des smartphones, le client est connecté en permanence à internet, ce qui permet de nouvelles interactions. Les usages sont multiples : trouver un commerce grâce à la géolocalisation, pouvoir comparer les prix en temps réel, avoir des informations sur les produits, bénéficier d'offre de promotion ou de points de fidélité mais également payer.

Avec le développement des réseaux sociaux, le commerçant peut également faire marcher le bouche à oreille et fidéliser ses clients.

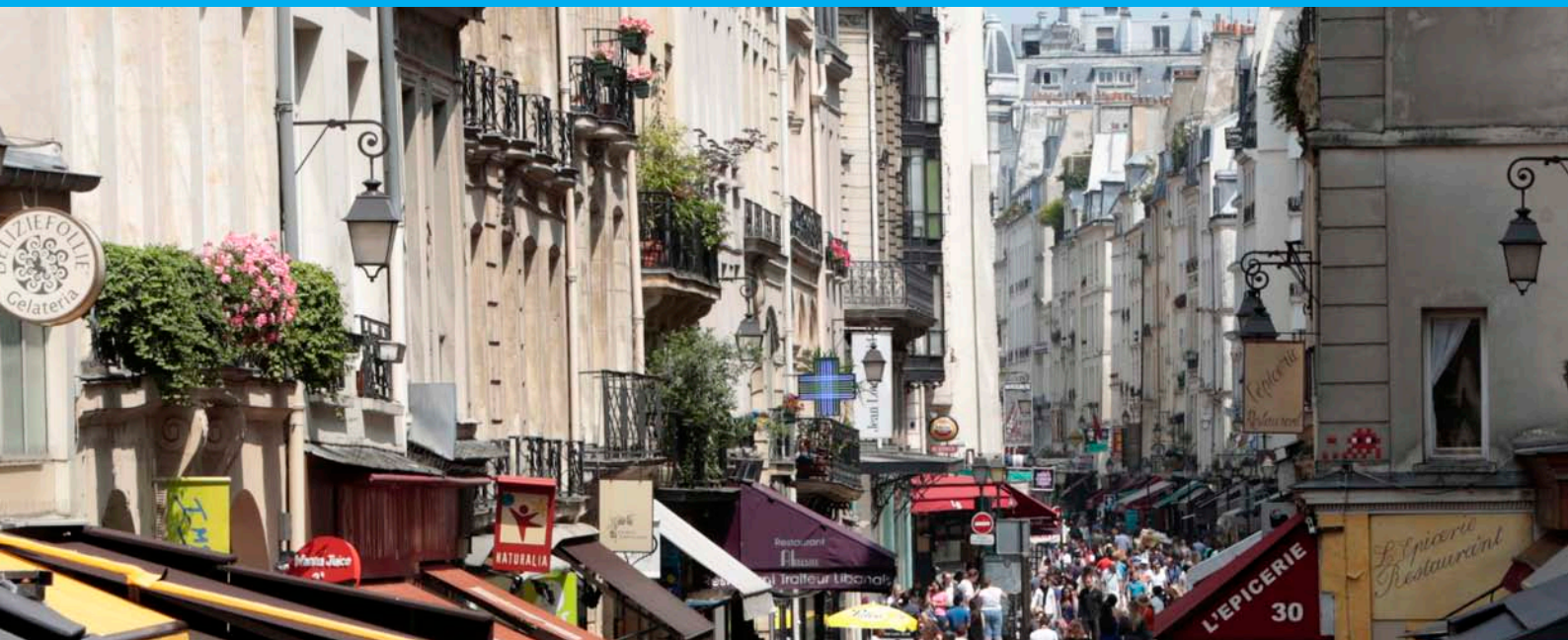
L'enjeu de la digitalisation du point de vente, et plus largement de cette transition numérique que nous sommes tous en train de vivre, c'est avant tout de savoir créer une nouvelle expérience client grâce au digital, rester en contact avec ses clients, comprendre ce qu'ils attendent...

Réussir sa transition numérique, c'est aussi repenser en profondeur le rôle et la compétence de ses vendeurs, pour faire de son magasin un lieu de relation et de service à forte présence humaine où les clients se sentiront toujours aidés et accueillis de façon personnalisée. Les commerces qui feront la différence sont ceux qui auront su les écouter, les former, les équiper, les

motiver dans ce nouveau challenge qu'est le métier de vendeur de demain, avec des outils numériques omniprésents.

Pour accompagner les commerçants dans cette digitalisation, l'Échangeur PME de la CCI Paris-Ile-de-France propose le programme national « Transition Numérique ».

Ce dispositif vise à aider le commerçant à revoir sa stratégie, sa relation client et son fonctionnement au regard des nouveaux outils du numérique. Un Diagnostic TIC est effectué par un conseiller commerce de la CCI. Cette phase de préconisation permet de construire un plan de formation aux outils numériques de 3 jours, financé à 100% par AGEFOS PME Ile-de-France.



Réforme de l'urbanisme commercial : entre simplification et nécessaire vigilance

Une nouvelle fois, l'urbanisme commercial est au cœur des attentions du législateur, que ce soit dans le cadre d'une réforme générale de l'urbanisme avec la loi ALUR (Accès au logement et urbanisme rénové) que dans celui d'un texte plus spécifique avec la loi ACTPE (Artisanat, Commerce et Très Petites Entreprises). Deux initiatives sur lesquelles la CCI Paris Ile-de-France a pris position et exercé un lobbying actif*. Au final, la simplification de ce domaine connu pour sa complexité est-elle au rendez-vous ?

Comme le souligne Dominique Moreno, Secrétaire générale de la Commission du commerce de la CCI Paris Ile-de-France, la simplification est là mais elle n'exclut pas la vigilance des acteurs sur, entre autres, les points suivants :

RATIONALISATION DES « VOILETS COMMERCE » DES DOCUMENTS D'URBANISME LOCAUX :

Les Schémas de cohérence territoriale (SCOT) peuvent poser des conditions d'implantation pour les grands équipements et selon la situation en centralités ou en périphérie ; les Plans locaux d'urbanisme (PLU) se voient renforcés en matière de protection des linéaires commerciaux. Mais attention, il faudra veiller à ce que les restrictions posées ne portent pas atteinte à la liberté d'entreprendre en « verrouillant » de manière excessive l'installation des commerces (plafonds de surface...).

AVÈNEMENT D'UN SEUL PROCESSUS D'AUTORISATION :

le permis de construire tiendra lieu désormais d'autorisation d'exploitation commerciale pour les projets supérieurs à 1000 m² de surface de vente, à condition que la Commission d'aménagement commercial, départementale ou nationale, donne un avis favorable. Là encore, attention au risque contentieux qui aboutirait à enrayer le mécanisme simplificateur, certains pouvant être tentés par de multiples recours contre l'avis et le permis.

La réussite concrète de la réforme dépendra de ces différents points de circonspection...

*Rapport du 5 septembre 2013, présenté par M. Mocquax sur le projet de loi ALUR et rapport du 7 novembre 2013 présenté par Mme Baillot sur le projet de loi ACTPE, ainsi que les nombreux rendez-vous de lobbying parlementaires.

© D.Deloporte - CCI Paris Ile-de-France



Le projet d'arche à l'entrée du Village Saint-Charles (angle de la rue de la Convention et de la rue Saint-Charles)



La rue du Commerce aux couleurs du Brésil en juin 2014

Le Centre commercial Beaugrenelle en front de Seine

© Laurent Zylberman-Graphix-Images

© Jean-Charles Caslot / Agence Monsieur Loyal

TÉMOIGNAGE



© CCI Paris Ile-de-France

Un passeport, une arche : bienvenue rue Saint-Charles !

Les mesures de codéveloppement mises en œuvre par la SCI Beaugrenelle avec la CCI Paris, la mairie et les commerçants eux-mêmes, ont permis de lancer le Passeport Saint-Charles Beaugrenelle. Pour mieux promouvoir ce programme de fidélisation, nous avons également restructuré notre site internet. 1600 passeports ont déjà été délivrés. Nous prévoyons d'installer une arche à partir de la place Charles-Michels. Cette arche donnera une identité et une plus grande visibilité à notre rue qui est l'une des plus commerçantes de Paris. A nous de valoriser ses atouts, en particulier sa diversité commerciale et son esprit « village » tant appréciés des riverains et des visiteurs.

Natacha VAN DE HEL,
présidente du Village Saint-Charles (15^e)

Beaugrenelle : le commerce de proximité entre en scène

Depuis fin 2012, la CCI Paris coordonne un programme quinquennal d'actions de codéveloppement destinées aux commerçants situés près du centre commercial Beaugrenelle.

Sur le front de Seine, à deux pas de la tour Eiffel, le nouveau centre Beaugrenelle, avec ses 110 enseignes et ses 45 000 m² dédiés au shopping et aux loisirs est, depuis octobre 2012, la nouvelle attraction commerciale du 15^e arrondissement. Afin d'associer les commerçants avoisinants à son ouverture et de soutenir la vitalité économique du quartier, la SCI Beaugrenelle et la CCI Paris ont signé en juillet 2012 une convention de codéveloppement économique.

Financé par la SCI à hauteur de 150 000 euros par an sur cinq ans, le programme élaboré dans le cadre de cette convention prévoit des actions d'animation et de communication destinées à promouvoir les commerçants et leurs associations. Le suivi opérationnel du programme est assuré par le manager de centre-ville de la CCI Paris.

DE LA RUE SAINT-CHARLES À LA RUE DU COMMERCE...

C'est dans ce contexte que l'association Village Saint-Charles a lancé en 2013 le Passeport Saint-Charles Beaugrenelle, permettant aux clients enregistrés sur son site internet de bénéficier de nombreux avantages et promotions tout au long de

l'année. Afin de matérialiser l'entrée du Village, un projet d'arche est également en cours, en partenariat avec l'Université Paris I et le centre Beaugrenelle.

De son côté, l'association des commerçants de la rue du Commerce a organisé en juin dernier l'opération « Le 15^e se déchaîne » : 4 jours de promotion au rythme de la samba, pour lesquels 140 commerçants étaient mobilisés. « *Nous organisons 4 fois par an, 4 jours d'animations afin de créer une dynamique dans la rue du Commerce. Deux marchés gourmands se déroulent pendant ces 4 jours aux mois d'avril et d'octobre* », précise Laurent Friteau, président de l'association des commerçants. « *Les mesures de codéveloppement nous ont permis d'amplifier notre communication sur ces événements grâce aux services d'une agence spécialisée.* »

L'association propose également de découvrir les dernières actualités, annonces, animations et bonnes affaires organisées par les commerçants sur son site internet et sur sa page Facebook.

Des initiatives qui témoignent du dynamisme et de l'attractivité de tout un quartier !

L'AGENDA

NOS EVÉNEMENTS

17 NOVEMBRE

Journée Régionale
de la Cession-Reprise

Espace Cap 15
75015 PARIS

26 NOVEMBRE

Remise des Palmes
du E-Commerce

CCI Paris Ile-de-France
75008 PARIS

NOS FORMATIONS

CHAQUE SEMAINE

Formation obligatoire
en Hygiène alimentaire pour
la restauration commerciale

Cette formation permet d'acquérir
les capacités pour organiser et gérer
l'activité dans des conditions d'hygiène
conforme à la réglementation.

Formation Permis d'exploitation
pour les bars ou restaurants

Vous ouvrez un débit de boissons
ou un restaurant ? Vous avez moins
de 10 ans d'expérience ? Obtenez votre
permis d'exploitation avec nos formations.

DU 2 AU 4 DÉCEMBRE

Formation Réussir l'ouverture
ou la reprise d'un restaurant

Formation de 3 jours animée par
des professionnels de la restauration :
modes d'exploitation, modèles
économiques, fonds à reprendre,
financement de votre projet.

UN ACCÈS UNIQUE POUR TOUTES VOS QUESTIONS

0820 012 112
0,12€/minute

entreprises.cci-paris-idf.fr

ABONNEZ-VOUS GRATUITEMENT À L@VITRINE !

Inscrivez-vous sur lavitrine.cci-paris-idf.fr et recevez les prochains numéros par mail

ACTU

QUARTIER DES ÉPINETTES (17^e) : TRAVAUX À LA PELLE, COMMERÇANTS À LA PEINE !

Les commerçants de proximité souffrent depuis
des années des nuisances de certains chantiers :
ZAC Clichy Batignolles, mise en conformité des
réseaux ErDF et GrDF, démolition et réhabilitation
d'immeubles vétustes, chantiers du Tribunal de
grande instance de Paris, prolongement de la ligne
14 et du tramway T3.

Pour les aider à mieux vivre les travaux, une Charte
de chantier à faible impact environnemental et à
nuisances limitées, ainsi qu'un Comité de surveillance
des travaux devraient être créés, basés sur trois
principes fondamentaux : information, concertation
et coordination.

Jean-Claude Janan, président de l'association des
commerçants et artisans de la rue de la Jonquière et rues
adjacentes (ACAJA) et de l'association des commerçants
et professionnels de l'avenue de Clichy (CAPAC).



Après la rue de la Jonquière, tranchées
et palissades serpentent le long
des trottoirs de la rue des Epinettes.



Votre établissement est-il accessible à tous ?

Anticipez votre mise aux normes !
Réalisez un diagnostic avec un professionnel !



Information et inscription :
sur commerce.cci-paris-idf.fr

0820 012 112
0,12€/minute
entreprises.cci-paris-idf.fr