

Commerce. Pour un montant de 68 000 €, une opération lancée par l'ORAC de la Pointe des Ardennes se propose d'aider les commerçants à accueillir, conseiller et mettre en valeur leurs produits et leurs espaces de vente.

Opération Qualité Commerce dans les Ardennes

Une opération «*Démarche Qualité Commerce*» est lancée dans le cadre de plusieurs Opérations de Restructuration de l'Artisanat et du Commerce (ORAC) ardennaises.

Cette démarche part du constat que «*la clientèle est de plus en plus sollicitée. Réussir à la fidéliser est, pour le professionnel, un enjeu majeur. Pour cela, la clientèle doit trouver une pleine satisfaction qui passe par l'accueil, le conseil et la qualité*».

L'opération a donc pour objet d'aider commerçants et artisans à accueillir, conseiller et mettre en valeur leurs produits et leurs espaces de vente.

Lancée sur le Pays Rethélois et sur le territoire de l'ORAC de la Pointe des Ardennes (cantons de Givet, Fumay, Revin et Monthermé), elle représente un budget global de 68 000 euros.

CLIENT MYSTÈRE

Objet principal: accroître la compétitivité et l'attractivité des commerces de proximité et de l'artisanat.

Pour chaque professionnel engagé, un cabinet spécialisé extérieur effectue d'abord le diagnostic du point de vente, en liaison avec la CCI et l'animateur ORAC. Le commerçant accepte d'être évalué par un client mystère.

Selon les besoins, la Chambre de Commerce et d'Industrie organisera et financera des formations collectives, à l'issue desquelles les lauréats pourront bénéficier du label «*Démarche Qualité Commerce*».

L'opération est financée à 50 % par l'État (FISAC), plus de 30 % par les collectivités concernées, à 10 % par la CCI, de sorte que moins de 10 % du budget TTC seront financés par les commerçants eux-mêmes.

La promotion des commerces labellisés sera largement relayée dans la presse locale et par voie de mailings.

MIRKO SPASIC

CHARLEVILLE-MÉZIÈRES ET CCI UNIES EN FAVEUR DU COMMERCE

La Ville de Charleville-Mézières s'engage dans le plan de dynamisation du commerce de proximité mis en place au niveau national et relayé dans les Ardennes par la Chambre de Commerce et d'Industrie.

La CCI a articulé son dossier de candidature à ce programme autour de cinq thèmes que la municipalité carolomacérienne entend soutenir:

- structurer les associations de commerçants en créant un site internet «*achat ville*»;
- coordonner l'ensemble des acteurs du commerce urbain,
- développer une offre de services mieux adaptés aux besoins des consommateurs, notamment en terme de stationnement,
- développer le professionnalisme des pratiques commerciales en mettant en place une «*opération qualité*»;
- améliorer l'offre commerciale, avec notamment un programme autour de la marionnette, art dans lequel la ville est très engagée. Il s'agirait de rechercher un symbole «*marionnette de Charleville-Mézières*», de créer une boutique de la marionnette, de lancer le tout dans le cadre d'une soirée prestigieuse.

Le budget total de l'opération, qui s'échelonne sur 3 ans, est d'environ 500 000 euros TTC. Le financement sera assuré par le FISAC (50 %), la CCI (20 %), la fédération des commerçants (19 %), la Ville de Charleville-Mézières (10 %), la Chambre de Métiers (1 %).