



Votre Lettre

La Lettre d'information bimestrielle de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles

■ N° 319 - Novembre 2011



Sommaire

CCIT du Pays d'Arles

LA LÉGION D'HONNEUR POUR FRANCIS GUILLOT



Commerce

ESPRIT CLIENT / ECO3 / FÊTE DU COMMERCE ...



Parole de chef d'entreprise

VENDEUR AGENCEUR DE CUISINES / PRÉ-DIAGNOSTIC T.I.C.



Tout savoir

AGENDA, REPÈRES, PERMANENCES



Éditorial



Provence Prestige, le salon de toutes les envies

La 18^e édition du Salon Provence Prestige revient cette année du jeudi 24 au lundi 28 novembre. Une fois de plus, le Palais des Congrès d'Arles vous fera vivre la magie de Noël avant l'heure...

L'art de vivre en Provence donne rendez-vous à tous les amoureux de nos artisans du Sud : art de la table, poterie, artisanat d'art, mobilier, mais aussi décoration et produits de bouche... Le Palais des Congrès d'Arles dévoile une nouvelle fois un festival de couleurs, de saveurs et de senteurs ! À quelques semaines de Noël, le salon **Provence Prestige** se présente comme le temps fort pour vos préparatifs des fêtes de fin d'année. Vous y retrouverez bien sûr les valeurs sûres de notre artisanat, mais aussi de bien jolies découvertes, sélectionnées tout au long de l'année par l'équipe rigoureuse et exigeante de **Provence Prestige**.

Provence Prestige a convié aux fourneaux 4 talents provençaux pour transformer vos repas en véritables escalas gourmandes :

- De Moro : créateurs de saveurs ensoleillées, sucrées ou salées,
- Poissonnerie Maureau : tous les plaisirs de la mer méditerranéenne,
- L'Affenage : provençales ou camarguaises, laissez vous séduire par les inspirations du chef,
- Château Dalmeran / Oustalet Maïanen : accord mets & vins autour d'une cuisine de marché régionale et les différents crus du domaine viticole AOC Baux-de-Provence.

Bien vu cette année ! Samedi 26 et dimanche 27 novembre, des calèches et des vélos taxis assurent la liaison, gratuitement, entre le centre-ville d'Arles et le Palais des Congrès, pour les visiteurs du salon **Provence Prestige.**



**Du jeudi 24 au lundi 28 novembre 2011
Au Palais des Congrès d'Arles**

De 10 h à 19 h, vendredi 25 novembre, nocturne jusqu'à 23 h.

Toutes les informations sur www.provenceprestige.com

Invitations pour le salon Provence Prestige à demander par mail à provenceprestige@arles.cci.fr

À noter également, du 19 au 29 novembre, l'exposition gourmande **Treize desserts et Compagnie** qu'accueillera la Chapelle Sainte Anne.

Jean-Louis Bayol

Vice-Président de la CCI Territoriale du Pays d'Arles
Président de la Commission Provence Prestige

FRANCIS GUILLOT, CHEVALIER DANS L'ORDRE NATIONAL DE LA LÉGION D'HONNEUR

Francis Guillot, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles, et PDG d'AQUALUX, a reçu les insignes de Chevalier dans l'Ordre National de la Légion d'Honneur.

C'est au titre de son action pour l'économie du territoire que Francis Guillot a reçu, lundi 10 octobre dernier, des mains d'André Marcon, Président de l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie, les insignes de Chevalier dans l'Ordre National de la Légion d'Honneur.

Francis Guillot, PDG de l'entreprise AQUALUX basée à Saint Rémy de Provence, est Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles, mais également Premier Vice-Président de la CCI de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Vice-Président de PROvence CAmargue EXport, Président de la Chambre Interconsulaire Départementale des Bouches-du-Rhône.

Par cet insigne, le Président de la République a souhaité saluer l'investissement de Francis Guillot au service du développement de l'économie du territoire, et ce, tout en gérant sa propre entreprise, qui emploie aujourd'hui plus de 150 salariés et est implantée en France, en Tunisie et en Chine.

Devant un parterre de 600 personnes issus du monde de l'entreprise mais également des acteurs politiques du territoire, Francis Guillot a insisté, dans son allocution, sur la nécessité de "jouer collectif". Il a associé à la cérémonie autant sa femme, Liliane, également décorée de la Légion d'Honneur, que sa famille, les collaborateurs de son entreprise, les élus et collaborateurs de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles, les CCI de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur comme celles de Nîmes, ou encore la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Bouches-du-Rhône et la Chambre d'Agriculture des Bouches-du-Rhône.

Cette cérémonie a aussi été l'occasion pour le Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles, d'annoncer le lancement de son contrat de mandature 2011/2015, riche de cinq objectifs : affirmer la place de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles, mettre en avant les services de proximité, investir dans les infrastructures, communiquer et développer les filières d'excellence.



ESPRIT CLIENT

AMÉLIORER L'ACCUEIL DES CLIENTS ET DES TOURISTES DANS LES COMMERCES

La CCI Territoriale du Pays d'Arles propose depuis 2010 aux commerçants du Pays d'Arles de participer à la démarche **ESPRIT CLIENT**.

Pourquoi ?

• Faire prendre conscience aux commerçants, cafetiers, hôteliers et restaurateurs, ainsi qu'au grand public, des forces et progrès à accomplir en matière d'hospitalité, ainsi que de l'intérêt économique de l'esprit client et de la clientèle étrangère.

• Améliorer les pratiques et les attitudes de ces entreprises et de leur personnel, au quotidien, en matière d'accueil client.

Comment ?

1- Une équipe de la CCIT du Pays d'Arles rend visite aux commerçants pour leur remettre la charte, un quiz, un livret d'accueil multilingue et une vitrophanie pour identifier les entreprises participantes.

2- **Un pré-diagnostic accueil gratuit**, effectué par un cabinet indépendant avec passage d'un client mystère, suivi de la remise d'un rapport de visite incluant des préconisations d'amélioration.

3- Mise en œuvre d'**opérations de communication** grand public et création d'un site internet www.arles.cci.fr/espritclient/ avec la liste des entreprises adhérentes.

ESPRIT CLIENT a été initié par la CCI Marseille Provence dans le cadre de Marseille Provence 2013, Capitale Européenne de la Culture. La CCI T du Pays d'Arles a souhaité déployer cette action sur son territoire, convaincue que la qualité de l'accueil est un atout pour réussir. Elle souhaite mettre à disposition de ses ressortissants les outils qui permettent de booster leurs affaires.

À ce jour, 153 commerçants, cafetiers, hôteliers et restaurateurs arlésiens et Châteaurenardais ont signé la charte d'engagement.

**Contacts : CCI du Pays d'Arles
Direction Commerce Tourisme**

Tél. 04 90 99 08 10 - ojouteau@arles.cci.fr



ITINÉRAIRE ÉCO 3

Économie + Écologie + Éco Label = faites la somme des avantages.

Rejoignez les 80 entreprises régionales engagées dans cette démarche !

Le réseau des CCI PACA et notamment la CCIT du Pays d'Arles, invitent hôteliers, restaurateurs à passer au vert !

Avec le soutien d'experts en environnement et en écologie, nous vous proposons de préparer la labellisation de votre établissement.

L'objectif est de faire des économies tout en polluant moins l'environnement : économies sur l'eau, l'énergie, le traitement des déchets et les achats "verts" de produits, ...

Cette démarche permet également de s'ouvrir à une nouvelle clientèle, plus

sélective, sensible à la préservation de la nature et au développement durable.

La CCIT du Pays d'Arles vous accompagne jusqu'au montage du dossier de candidature du label environnemental que vous aurez choisi.

Si vous êtes intéressé :

contactez Jean-Marc Biojoux

Tél. 04 90 99 08 22 - jbiojoux@arles.cci.fr

Pour plus de renseignements :

www.itineraire-eco3.com





MON COMMERÇANT, MON ENVIRONNEMENT ÉDITION 2011

Encore une très belle participation cette année :

- Plus de 600 commerçants.
- 31 communes du Pays d'Arles.
- 17 municipalités aux côtés des associations de commerçants, pour annoncer l'événement.

Nouveautés :

- Des clients ont posté un message sur le site www.commerce-paysarles.com, pour recommander leur commerçant préféré et ont bénéficié de chèques cadeaux de 20 €.
- Les posts ont été diffusés sur Soleil FM.

Les commerçants ayant participé ont remis les bulletins remplis à la CCIT du Pays d'Arles. Le tirage au sort a été effectué par maître Bruno, huissier à Arles, le 15 novembre. Les lots sont un séjour à l'observatoire astronomique du Pic du Midi, des vélos, des Smartbox Parcs Naturels Régionaux (offerts par le PNRA), des paniers garnis offerts par Alazard et Roux, Jean Martin, Liqueurs de Frigolet, Moulin Saint Michel et le PNRC.

La cérémonie de remise des prix se déroulera le 2 décembre à 19h30. Sont invités les élus municipaux, les partenaires, les représentants des associations de commerçants, les commerçants ayant participé et les gagnants du jeu.

Plus d'information :

Fabrice Maréchal - Tél : 04 90 99 08 12

e-mail : fmarechal@arles.cci.fr

Maryse Bigot - Tél : 04 90 99 08 68

e-mail : mbigot@arles.cci.fr



Événement organisé par la CCIT du Pays d'Arles avec le soutien de :



UNE CARTE DE FIDÉLITÉ MULTI COMMERCES ET MULTI VILLES

**Commerçants ! fidélisez votre clientèle
en leur faisant faire des économies,
tous les jours, toute l'année.**

La carte de fidélité du **Club des Commerçants du Pays d'Arles**, déjà présente dans plus de 60 commerces de proximité du pays d'Arles est gratuite pour vos clients.

Elle leur permet d'obtenir une remise sur leurs achats pouvant atteindre 5%, versé sur la carte de fidélité.



Pour plus d'informations :

Nicoletta Bocquet - Tél. 04 90 99 08 09



Parole de chef d'entreprise

PROFESSION VENDEUR-AGENCEUR DE CUISINES

Le Centre de Formation Continue de la CCI Territoriale du Pays d'Arles a lancé depuis novembre 2008 une formation en contrat de professionnalisation de vendeur-agenceur de cuisine.

Anne Carbonnel, des magasins Cuisinella en zone commerciale Fourchon à Arles, nous apporte son témoignage.

Votre Lettre : « En quoi cette formation répond-elle à votre besoin ?

Anne Carbonnel : *Nous sommes toujours en demande de formation. Ce n'est pas le tout de trouver des gens volontaires. Il faut aussi les former. Le problème est que, jusqu'à présent, on les envoyait en Alsace ou au Mans. À présent, à Arles, nous disposons également de ce contrat de professionnalisation.*

VL : *En quoi le contenu de cette formation est-il particulièrement pertinent pour votre activité ?*

AC : *cette formation de vendeur-agenceur de cuisine est très ciblée, spécifique à la cuisine : les stagiaires prennent des cours de dessin, décoration, droit... Au final ils doivent savoir faire un plan, une décote, une implantation. L'objectif est d'obtenir quelqu'un de formé au bout d'un an.*



VL : *Et qui plus est, cette formation est référencée par le Syndicat National de l'Équipement de la Cuisine.*

AC : *En effet, le SNEC délivre sur le plan national, en tant qu'organisme certificateur, un certificat professionnel de "vendeur - agenceur de cuisine". Cette formation d'un an permet aux stagiaires d'obtenir un titre national reconnu par les pouvoirs publics et par les professionnels de la cuisine "à vos mesures".*

Contact : Centre de Formation Continue de la CCI du Pays d'Arles
Tél. 04 90 99 46 00

PRÉ-DIAGNOSTIC T.I.C.

David Vilaplana est le directeur de la société Magic Flyer International, installée à Barbentane. Il a fait réaliser un pré-diagnostic T.I.C. par la CCI Territoriale du Pays d'Arles dans le cadre du programme COMPETITIC soutenu par l'État et la Région.

Votre Lettre : « Pourquoi et comment avez-vous entamé cette démarche de pré-diagnostic de vos systèmes d'informations ?

David Vilaplana : *Alors que nous étions en relation avec l'association Provence CAMague EXPORT, nous envisagions le changement radical de notre communication. Nous avons rencontré une personne à la CCI Territoriale du Pays d'Arles, qui a mis en évidence des soucis techniques au niveau de notre utilisation des technologies qui, combinés à nos nouvelles ambitions communicationnelles, ont achevé de nous convaincre de la nécessité du changement.*

VL : *Quelle a été la méthode utilisée ?*

DV : *Patrice Brie, de la CCI Territoriale du Pays d'Arles, a regardé de près la technologie que nous utilisions, nous a fait remplir un questionnaire afin de mesurer nos attentes, nos besoins et nos limites. Il a analysé nos sites Internet mais aussi la sécurité de nos données informatiques ou encore notre utilisation de la technologie au niveau*

commercial. Tout a été passé au crible pour, au final, nous délivrer un diagnostic qui a impulsé de nombreux changements positifs pour la société.

VL : *Quels changements avez-vous mis en œuvre suite au pré diagnostic T.I.C. dont vous avez bénéficié ?*

DV : *À la suite de ce travail, un nouveau site web est né. Nous avons également totalement revu notre politique d'emailing. Le pré diagnostic T.I.C. a participé à notre évolution, en parallèle avec d'autres organismes de la CCI Territoriale du Pays d'Arles et a apporté une expertise complémentaire qui a abouti à un processus de changement et d'évolution, pour le plus grand bénéfice de notre société.*

Contact : Patrice Brie
Chargé de mission T.I.C. – Tél. 04 90 99 08 48



David Vilaplana à gauche, accompagné de Claire Sagnard, chargée de Communication



AGENDA

Rappel : Obligation d'utilisation des téléprocédures fiscales

Depuis le 1^{er} octobre 2011, les télé-procédures fiscales sont obligatoires pour les professionnels dont le CA ou les recettes sont supérieures à 230000€.

L'obligation concerne :

- la déclaration et le paiement de la TVA,
- les demandes de remboursement de crédit de TVA,
- le paiement de l'IS,
- le paiement de la TS (pour les entreprises soumises à l'IS).

Pour plus d'information : www.impots.gouv.fr

Un nouveau numéro de téléphone pour joindre le RSI Provence-Alpes

La Caisse régionale du Régime Social des Indépendants (RSI Provence-Alpes), qui gère la protection sociale obligatoire (santé, maternité, retraite) des artisans et des commerçants change de numéro de téléphone. Il faut désormais composer le **04 13 59 40 00** (prix d'un appel local) pour contacter ses services.

Les conseillers du RSI Provence-Alpes répondent aux appels du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 sans interruption. L'accueil physique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 sans interruption au 29 boulevard de Dunkerque 13002 Marseille. Permanences conseils mises en place par les chambres consulaires, tous les mercredis à la Chambre des Métiers et 2 jeudi par mois à la CCIT du Pays d'Arles (voir plus loin les dates des permanences), ouvertes à tout chef d'entreprise quelle que soit son activité.

Hôteliers : un délai supplémentaire

L'arrêté rectification du 26 octobre 2011 relatif à la sécurité incendie dans les hôtels 5 étoiles accorde un nouveau délai.

Les hôteliers ont finalement jusqu'au 1^{er} janvier 2012, non pas pour se mettre aux normes, mais pour transmettre à la commission locale de sécurité un "échancier de travaux" nécessaire à la mise aux normes en matière de sécurité incendie.

Outre le report accordé, l'arrêté conjoint des Ministres de l'Intérieur et du Tourisme, ouvre la porte à des *mesures alternatives* pour remplacer certaines normes jusqu'ici obligatoires, surtout pour les hôtels recevant 20 personnes au plus.

Contact : Jean-Marc Biojoux

Tél : 04 90 99 08 22 - jmbiojoux@arles.cci.fr

REPÈRES

Plafond de la sécurité sociale

2946 €/mois au 1^{er} janvier 2011

SMIC : 9 €/heure au 1^{er} juillet 2011

Indice des prix (base 100 en 1998)

Juin 2011 : 122,40

Révision des baux commerciaux

Selon la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, deux indices peuvent être utilisés pour la révision des baux commerciaux : l'indice de coût de la construction ou, s'il est applicable, l'indice des loyers commerciaux. Le décret n°2008-1139 du 4 novembre 2008 relatif à l'indice des loyers commerciaux définit les activités concernées ainsi que les modalités de calcul et de publication de cet indice.

Coût de la construction (uniquement pour le renouvellement des baux commerciaux)
4^{ème} trimestre 2010 : 1593

Tous les indices sur www.insee.fr
PERMANENCES

AGEFICE

Aide au montage du dossier de prise en charge pour la formation des chefs d'entreprises non salariés. Point accueil à la CCI du Pays d'Arles :

Tél. : 04 90 99 46 13 - Tous les jeudis matins, sur rendez-vous, à l'agence CCI-PA de Châteaurenard : Tél. : 04 90 94 69 70.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Économique). De 9 h à 17 h, sur rendez-vous au 0 800 800 566. Prochaines permanences : mercredi 4 et 18 janvier, 1^{er} et 15 février.

Agents Généraux d'Assurance*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 12 janvier et 9 février.

Avocats*

De 14 h à 17 h sur rendez-vous. Prochaines permanences : lundi 9 janvier et 6 février.

Banquiers*

De 9 h à 12 h sur rendez-vous. Prochaines permanences : mercredi 18 janvier et 15 février.

Cédants et repreneurs d'affaires

De 9 h à 12 h, prendre rendez-vous auprès de M. Thenière. Tél. 06 98 16 03 70. Permanence tous les mardis.

Coopérative d'Activités et d'Emploi

De 10 h à 12 h, réunion collective et de 13 h 30 à 16 h 30 : rendez-vous individuels. Sur rendez-vous au 04 86 68 81 17 ou 06 50 70 47 10. Prochaines permanences : jeudi 12 janvier et 9 février.

Étude de marché*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 26 janvier et 23 février.

Les entretiens du mardi*

Les chefs d'entreprise confrontés à la crise économique, sont accueillis individuellement par d'anciens juges des tribunaux de commerce.

De 15 à 17 h, prochaines permanences : mardi 17 janvier et 21 février.

Experts-comptables*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : lundi 16 et 30 janvier, 13 et 27 février.

Hôtellerie et restauration*

De 9 h à 12 h sur rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 12 janvier et 9 février.

INPI

Tous les 1^{er} mercredi du mois de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h. Sur rendez-vous au 04 90 99 08 06. Prochaines permanences : mercredi 4 janvier et 1^{er} février.

Notaires*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : mercredi 11 janvier et 8 février.

URSSAF

De 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 15 h sans rendez-vous. Prochaines permanences : mercredi 11 janvier et 8 février.

Réunions normes sanitaires*

De 15 h 30 à 17 h. Prochaines permanences : mercredi 11 janvier et 1^{er} février.

RSI

De 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h sans rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 5 et 19 janvier, 2 et 16 février.

* Pour ces permanences, prendre rendez-vous à la CCIT-PA auprès du Pôle Création - Tél. 04 90 99 08 38 /69/14



Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles