



# Surprenants Passionnants Méritants PMS-INFO

N°39

Bulletin du réseau des Points Multi-Services

## LE POINT SUR...

### PLEINS FEUX SUR LES PROJETS POINT MULTI-SERVICES 2008/2009

Dans le premier numéro de PMS INFO de l'année 2008, nous avons décrit la palette des nouvelles actions prévues pour le réseau des PMS Auvergne :

« *Travailler ensemble pour la réussite de nouveaux projets* », une série de mesures qui ont été présentées et discutées avec l'ensemble des financeurs au cours de ces derniers mois : Conseil Régional, Conseils Généraux de l'Allier, du Cantal, de la Haute-Loire et du Puy-de-Dôme, Fonds Européens (Feader) <sup>(\*)</sup>.

L'aboutissement des négociations devrait permettre de vous proposer des projets à la hauteur des ambitions du réseau PMS : projets qui pourront concerner l'installation de nouveaux PMS, mais aussi se décliner autour d'initiatives liées aux technologies de l'information et de la communication (site internet [www.pointmultiservices.com](http://www.pointmultiservices.com), évolution des équipements PMS, prise de commande de courses à distance,...) et d'actions de communication (manifestation pour les 15 ans d'existence du concept, actions promotionnelles,...).

Le succès de ce plan d'actions repose, d'abord et avant tout, sur vous, exploitants des PMS.

C'est en travaillant ensemble sur ces nouveaux projets que se dégagera une véritable synergie pour le maintien du dispositif Point Multi-Services.

(\*) Feader : Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural.



## ILS ONT DIT... AINSI VONT LES IDÉES !

Cela fait tout juste 10 ans, que Lydie Falgoux s'est lancée dans l'aventure du commerce à Egliseneuve d'Entraigues, petit village de 560 âmes, en plein cœur du Parc des Volcans d'Auvergne. En 1998, elle a eu un coup de cœur pour l'établissement, un

« *Du fer à repasser à la minuterie dernier cri...* »

tabac-presse : « *J'ai développé, au fil des années, un espace marchand avec un rayon cadeaux, de quoi ravir petits et grands ! C'est mon petit bazar ! Je suis toujours à la recherche de petits cadeaux que les gens peuvent acheter pour les anniversaires et fêtes. Il faut sans cesse penser à innover, à renouveler le stock* ». Du fer à repasser à la minuterie dernier cri, libre au client de dénicher ensuite, le cadeau qui fera plaisir. L'installation du PMS confirme, également, le souci de la patronne des lieux de toujours veiller aux attentes de la clientèle.

« *Quand la CCI m'a proposé le PMS, j'ai tout de suite accepté pour véritablement apporter un produit d'appel supplémentaire à mon activité. Le réseau donne l'occasion de mettre en place des événements ponctuels* », souligne-t-elle.

Dernier né, en date, le service « jeux de tirage et de pronostics sportifs », mis en place en juillet dernier, par la Française des Jeux. Une opportunité que Lydie a saisie :

« *J'attends maintenant, de voir ce que cela va m'apporter* ». Du temps, Lydie Falgoux en consacre beaucoup à son commerce : « *Mon magasin est ouvert toute la semaine, je m'accorde seulement un après-midi de repos* ». De l'énergie, elle en a aussi, car il y a deux ans, elle a repensé l'agencement de son point de vente : « *À mon avis, j'ai eu raison de faire cet investissement, les clients apprécient aujourd'hui. La preuve, ils me le disent souvent* » !

Lydie Falgoux  
Tabac-Presserie  
Tél/Fax : 04.73.71.95.07  
E-mail : [falgouxlydie@wanadoo.fr](mailto:falgouxlydie@wanadoo.fr)

Réalisé par le Conseil Interconsulaire d'Auvergne avec le soutien de :



Votre contact régional : Béatrice GUICHARD  
Tél : 04 73 60 46 31 - Fax : 04 73 90 89 22  
E-mail : [bguichard@auvergne.cci.fr](mailto:bguichard@auvergne.cci.fr)  
Site Internet : [www.pointmultiservices.com](http://www.pointmultiservices.com)

Auvergne

### Enquête de satisfaction clientèle

On ne s'attendait pas à un tel chiffre et pourtant, il est de taille : **près de 500 questionnaires ont été remplis** cet été par les clients des PMS. Merci à vous toutes et à vous tous pour votre collaboration. **Prochaine étape**, dépouillement et analyse des résultats dans quelques semaines. À suivre donc...

[www.pointmultiservices.com](http://www.pointmultiservices.com)

Comme chaque année, nous allons mettre à jour le site internet grâce aux fiches de présentation de vos activités. Sachez qu'**en 2009, le site [pointmultiservices.com](http://pointmultiservices.com) va se métamorphoser !**

### Animation « fêtes de fin d'année »

Sous réserve des accords de financement nécessaires à sa mise en place, **une nouvelle action d'animation promotionnelle vous sera proposée à l'occasion des fêtes de fin d'année.** Si vous avez des idées, elles sont les bienvenues !

## Limousin

### Le commerce de proximité en Limousin

L'événement « Commerce en fête » sera également décliné en Limousin autour du thème « Mon commerçant, mon environnement », soutenu pour la 3<sup>ème</sup> année par les 2 CCI de la Corrèze, en partenariat avec le Conseil Général et de nombreux autres sponsors.

Plus d'infos : [www.cci.correze.net](http://www.cci.correze.net) et [www.tulle-ussel.cci.fr](http://www.tulle-ussel.cci.fr).

Les commerçants de la Haute-Vienne participent à la 4<sup>ème</sup> édition de la **Journée nationale du commerce de proximité et du centre-ville®**, réalisée à l'initiative des associations de commerçants et d'artisans avec le soutien du Ministère du logement et de la ville.

Pour tout savoir sur cette journée, qui se déroule **le 11 octobre** prochain : [www.lajourneenationaleducommerceproximite.fr](http://www.lajourneenationaleducommerceproximite.fr).

### Le « Commerce en Fête » - du 8 au 18 octobre 2008

Les PMS vont bénéficier de l'opération « Commerce en Fête » pour la 1<sup>ère</sup> fois en région Centre. Ainsi, ils seront près de 25 commerçants à se mobiliser pour sensibiliser les consommateurs à l'éco-attitude.

Les commerçants participants afficheront le visuel de l'opération « Mon commerçant, mon environnement » dans leur vitrine et offriront des sacs cabas réutilisables à leurs clients.

Un quiz sera proposé également à la clientèle pour gagner des jeux de société « NeoEco » : ce jeu de stratégie explique, de manière ludique, les notions de développement durable adaptées aux fonctionnements des entreprises.

### Les 1<sup>ères</sup> rencontres du commerce en milieu rural

Rendez-vous le **lundi 20 octobre, à Niort, pour les 10 ans des PMS.** La CRCI Poitou-Charentes organise, avec son réseau de partenaires, les « 1<sup>ères</sup> rencontres du commerce en milieu rural ».

Des experts et des témoignages de chefs d'entreprises viendront éclairer les débats. Tous les exploitants de commerces alimentaires (épicerie, bar, restaurant) des communes de moins de 2000 habitants, sont conviés à cette journée d'échanges.

Une 2<sup>ème</sup> édition du **Prix Régional de l'Initiative** aura lieu le même jour et sera l'occasion de mettre à l'honneur 3 lauréats parmi les 76 PMS.

Promouvoir, valoriser et mettre en avant les chefs d'entreprises créatifs et innovants, telle est l'ambition de ce prix.

## Info Pratique

### Progression des ventes sur Internet en 2008

Selon le bilan trimestriel du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), **les ventes sur internet ont progressé de 30 %, en France, au cours des trois premiers mois de 2008.**

Le maintien de la croissance s'explique par l'arrivée de nouveaux clients : + 3,1 millions d'acheteurs sur un an, et le niveau de confiance qui continue de progresser : 62,4 % des internautes ont confiance dans l'achat en ligne. Le montant moyen par transaction s'affiche en hausse à 94 € contre 91 €, il y a un an. Les sites de ventes aux particuliers (hors tourisme) enregistrent une croissance de 16 % sur un an. Les ventes en ligne de produits mode et textile s'affichent en hausse de 18 %, tandis que les produits techniques progressent de 13 %.

**Ces éléments et le taux d'équipement des clients doivent être des indicateurs qui incitent les commerces à se remettre en question par rapport à la stratégie web.**

**À l'avenir, une présence sur Internet s'imposera plus que jamais.**