



N°38

Bulletin de liaison des exploitants de Points Multi-Services en Auvergne

LE POINT SUR...

QUE SOUHAITENT LES CLIENTS DES PMS ?

En juillet prochain, le Conseil Interconsulaire Auvergne lance une enquête de satisfaction auprès des clientèles de plusieurs PMS dans le but d'« écouter les attentes des consommateurs » et d'évaluer leurs besoins.

Plus de 1000 clients seront consultés, un enjeu d'autant plus important si l'on veut susciter d'autres idées de services à développer.

Construite autour de questions simples et rapides, l'enquête permettra de recueillir l'avis des clients PMS sur :

« Plus de 1000 clients seront consultés »

- la connaissance des services,
- la fréquence d'utilisation des services (Internet, équipement multimédia,...),

- les produits ou services supplémentaires et animations qu'ils souhaiteraient trouver.

Les résultats seront communiqués à l'automne et permettront de faire évoluer l'offre de services dans les PMS. Des services qui visent une clientèle très diversifiée :

- la population locale et les résidents secondaires : pour photocopier un document, envoyer un mail, passer une annonce dans le journal local, consulter les résultats d'examens scolaires sur Internet, imprimer des photos, des documents, retirer un colis, déposer un recommandé, retirer de l'argent,...
- la clientèle touristique pour se procurer de la documentation, accéder à un lieu de vie et d'échanges, consulter sa messagerie Internet à distance, envoyer des photos,...
- les entreprises, commerçants, artisans, agriculteurs pour recevoir un bon de commande par fax, un devis par mail, rechercher une formalité administrative sur Internet,...

Nous comptons sur votre participation et votre implication pour la réussite de cette enquête !

IL NOUS A REJOINT

FAITES UN PETIT TOUR À « LA MAISON »...



On croirait presque entendre les cigales chanter, tellement le lieu est chaleureux et accueillant. Voilà tout juste deux ans que Jean Renaux et Claire Magnan ont repris le bar restaurant à Siaugues-Sainte-Marie (43). Ils l'ont baptisé « La Maison », et ont rapidement choisi de rejoindre le réseau des PMS.

familiale et provençale, nourrie de la variété et de la qualité des produits qu'elle sélectionne tout spécialement. Jean s'emploie en salle à mettre à l'aise ses clients.

« À midi, les repas ouvriers prédominent. Les week-ends, on organise très fréquemment des



Forts de leurs expériences dans la profession et motivés par ce projet, ils se sont attachés à la rénovation de l'établissement, avec l'aide de la CCI de Brioude et du Maire de la commune. Le résultat est à la hauteur de leur ambition.

Leurs maîtres mots : plaisir de l'accueil et des papilles. L'ambiance de l'établissement est à la fois cosy et raffinée, un brin chantant avec l'accent du sud dont ils sont tous les deux originaires. Un espace bar offre un style ambiance années 70-80, aux tonalités très chaleureuses. La salle de restaurant, où se marient le bois et le fer forgé et des nappages colorés, offre un cadre sympathique pour les clients. Claire mijote les plats d'une cuisine traditionnelle,

soirées à thème, toujours dans une ambiance détendue », nous confie-t-il. « On n'oublie pas aussi de faire partager les spécialités de notre région. Dernièrement, nous avons organisé une soirée marseillaise avec 75 couverts », explique-t-il.

Pleins d'enthousiasme, Jean et Claire mettent toute leur énergie au service de leur établissement. Aujourd'hui, reste à asseoir leur réputation et à réfléchir à d'autres idées. La prochaine étape, d'ailleurs, est d'installer une piscine, et pour le bien être à la campagne, cela vous dirait de faire une halte à « La Maison » de Jean et Claire...

Restaurant-Bar « La Maison »
Jean Renaux et Claire Magnan
Rue du Général Morangiès
43 Siaugues-Sainte-Marie

Tél. 04.71.74.28.44

Email. restaurant.lamaison@hotmail.fr

Votre contact régional : Béatrice Guichard
Tél. 04 73 60 46 31 - Fax 04 73 90 89 22
e-mail : bguichard@auvergne.cci.fr
site internet : www.pointmultiservices.com



VOTRE ENTREPRISE CHANGE DE CODE APE

Une nouvelle nomenclature d'activités françaises (NAF) est entrée en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2008. Ce changement de codification conduit à modifier le code traduisant l'activité principale exercée (code APE) de toutes les entreprises inscrites au répertoire SIRENE, géré par l'INSEE (personnes physiques ou morales). Le nouveau code APE a été mis en place le 8 janvier 2008 pour chaque entreprise.

Pour le connaître :

- Accédez directement à un avis de situation au répertoire Sirene,
- Accédez à la foire aux questions du site www.sirene.fr

LOI CHATEL ET E-COMMERCE : CE QUI A CHANGÉ LE 1^{er} JUIN 2008.

- **L'obligation d'annoncer une date limite de livraison au consommateur** : pour toute commande via Internet, tout fournisseur doit indiquer à son client, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services.

Si le fournisseur ne livre pas le bien dans les sept jours suivant la date limite, le consommateur pourra obtenir la résiliation de la vente. À défaut d'indiquer une date limite avant la conclusion du contrat, le fournisseur devra livrer son client à la date de conclusion du contrat.

- **Nouveau droit pour le consommateur de pouvoir contacter « effectivement » par téléphone le fournisseur sans coût complémentaire spécifique** : jusqu'à présent, les entreprises devaient uniquement mentionner un numéro de téléphone. Ce numéro permettra désormais au consommateur « d'entrer effectivement en contact » avec le commerçant.

La loi Chatel consacre ainsi le droit du consommateur à joindre, par téléphone, le vendeur à distance.

Elle introduit également le principe d'une modulation des tarifs téléphoniques, en fonction de l'objet de l'appel.

- **Une information complète relative à l'existence ou à l'absence du droit de rétractation** : les entreprises seront obligées de fournir une information complète à leurs clients, sur le cadre juridique applicable au droit de rétractation.

- **De nouvelles conditions de remboursement du consommateur faisant jouer son droit de rétractation** : désormais lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.



INFOS PRATIQUES

OPTIMISEZ VOS RECHERCHES SUR INTERNET : L'UTILISATION DES GUILLEMETS

Il arrive souvent que nos recherches sur les moteurs de recherche d'Internet passent par plusieurs mots clés, voire des expressions composées. Par exemple, si vous voulez vous renseigner sur les points multi-services en Auvergne, vous pouvez saisir les trois mots : points multi services. Les résultats de votre recherche porteront sur l'association des trois mots mais également sur toutes les pages dans lesquelles se trouve au moins l'un des mots demandés.

Saisissez maintenant l'expression avec des guillemets : « Points multi services ». Cela signifie : rechercher les pages ou les sites qui contiennent les mots demandés tels que présentés l'un à côté de l'autre et dans cet ordre. Toutes les pages qui seront recensées contiendront exclusivement l'expression en entier et telle que saisie.

Les guillemets sont fortement recommandés pour rechercher de manière pertinente une expression. La demande effectuée auprès du moteur de recherche devient alors très stricte et sans dérive possible. Par exemple, la saisie de « Point multi service » au singulier ne trouvera pas l'expression « Points multi services » au pluriel. Soyez donc sûr de l'expression cherchée avant d'utiliser les guillemets !



**TOUTE L'ÉQUIPE DES POINTS MULTI-SERVICES VOUS SOUHAITE
DE PASSER DE TRÈS BONNES VACANCES !
RENDEZ-VOUS EN SEPTEMBRE POUR LA PARUTION DU PROCHAIN NUMÉRO !**

Réalisé par le Conseil Interconsulaire Auvergne, avec le soutien de :

