

# L@VITRINE

L'ESSENTIEL DE L'INFO POUR LES COMMERÇANTS

Janvier-février-mars 2019 # 14



## ACTU

### **Manifestations des Gilets Jaunes**

Bilan des dégradations  
Les mesures d'aides  
aux commerçants  
impactés

P.2-3

## ÉVÈNEMENT

### **Digitalisez votre commerce avec Connect Street by Les Digiteurs !**

Retour sur l'événement  
de décembre 2018

P.5-7

## BILLET D'HUMEUR

### **Gare du Nord** Alerte ! Commerces en danger !

P.8



## A situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles !

La situation de nombreux commerces parisiens (parfois franciliens) victimes des exactions commises lors des manifestations de novembre et décembre, nous préoccupe beaucoup. Depuis le début des manifestations, les équipes de la CCI sont auprès des commerçants impactés, facilitent leur démarches et portent leur voix auprès des pouvoirs publics (voir notre dossier dans ce numéro).

Par ailleurs, la Commission Commerce de la CCI Paris Ile de France, présidée par G Barbier, a décidé, dès la mi-décembre, de s'adresser au Préfet de Région pour lui demander de transposer le dispositif issu de la loi du 13 juillet 1982 sur l'état de catastrophe naturelle. Une nouvelle loi fondée sur ce dispositif permettrait de prendre en compte comme effets d'une émeute urbaine, les violences, vols, pillages ou dégradations, les dommages matériels directs aujourd'hui non assurés ainsi que les pertes d'exploitation même en l'absence de clauses contractuelles souscrites auprès des assurances.

Mais sans attendre ce possible texte législatif, nous proposons de constituer, sous l'égide des préfets de département, une commission de règlement amiable, associant les chambres consulaires et les fédérations professionnelles, pour examiner la situation des commerçants les plus touchés.

Enfin, des mesures complémentaires sur les ouvertures dominicales ont été prises par la Ministre du travail visant à apporter des réponses favorables aux demandes de dérogations pour les dimanches de décembre 2018 et janvier 2019, dès lors qu'ils ne sont pas couverts par les « dimanches du maire ».

Nous continuerons ainsi sans relâche à défendre au côté des pouvoirs publics, le développement économique de nos commerces et de notre Ville. Malgré ce contexte difficile, nous vous souhaitons une bonne année 2019.

**Dominique Restino**  
Président CCI Paris

**Gérald Barbier**  
1<sup>er</sup> vice-président de la CCI Paris  
Président de la Commission commerce de la CCI Paris Ile-de-France



les équipes de la CCI Paris Ile de France le 4 décembre avant les visites dans les quartiers parisiens

## Manifestations des Gilets jaunes

# Bilan des dégradations dans les commerces et services parisiens constatés par la CCI Paris Ile-de-France

Les manifestations des Gilets jaunes en novembre et décembre dernier ont provoqué d'importants dommages à l'encontre des commerces dans plusieurs quartiers de la capitale. Dès le lendemain, les élus et collaborateurs de la CCI Paris Ile-de-France ont rencontré et accompagné les chefs d'entreprise victimes. Ils ont, dans le même temps, réalisé un recensement afin d'établir un [bilan des dégradations](#).

Au cours des manifestations des 24 novembre, 1<sup>er</sup> et 8 décembre 2018, ce sont **près de 500 commerces et entreprises de services qui ont été affectés** par les exactions liées aux manifestations des « gilets jaunes ».

Les dégâts constatés sont intervenus dans leur très grande majorité dans les arrondissements de l'ouest et du centre de Paris. 144 commerces ont été fortement dégradés (vitrines détruites, traces de fumées, magasins pillés et saccagés) conduisant dans certains cas à la fermeture de commerces, 102 ont été plus légèrement touchés (bris de glace, tags, vols..).

Une part importante des victimes sont des agences bancaires, des cafés-tabac, brasseries, hôtels et restaurants, des magasins d'optique, des pharmacies, des commerces d'articles de sport et de motos, de matériels technologiques et de vêtements.

L'impact en termes de chiffre d'affaires a été estimé globalement à -30% sur toute la période, mais la baisse a oscillé entre 80 à 100% les jours de manifestations, car la plupart des commerçants ont dû fermer leurs magasins temporairement ou toute la journée pour des raisons de sécurité. De nombreux cafés, hôtels restaurants ont déploré un grand nombre d'annulation de réservations durant le mois de décembre et une chute de la fréquentation touristique.



Quartier des Ternes (17<sup>e</sup>)

## « TÉMOIGNAGES

**Au-delà de leurs actions de recensement et d'accompagnement, les équipes de la CCI Paris Ile de France ont recueilli les témoignages et les attentes exprimées par les chefs d'entreprise.**

**Aurèle Sarfati** (Prêt à porter), trésorier de l'association de défense et d'animation des Grands Boulevards (8<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup>)

« Lorsque les « casseurs », le 8 décembre dernier, ont fini de piller la boutique d'en face (pour la 2<sup>e</sup> fois en deux samedis consécutifs), ils s'en sont pris à la mienne. Voyant que la vitrine résistait, ils ont voulu se saisir de pièces de ferraille, mais un ami les en a empêchés. Son intervention a contribué à éviter de gâcher 40 ans de travail... Près d'une cinquantaine de commerces ont été touchés physiquement et économiquement sur les Grands Boulevards durant les manifestations de novembre et décembre. Une des meilleures mesures d'aide aux commerçants serait de convaincre les banques d'instaurer une trêve dans ces situations exceptionnelles et indépendantes de leur volonté, afin de ne pas les laisser s'enfoncer dans leurs difficultés. »

**Emile Sebbag** (Prêt à porter), président du GIE du Forum des Halles

« Lors des manifestations de novembre et décembre, nous avons vécu à Paris un véritable tsunami ! Outre les dégâts matériels (vitrines cassées, locaux incendiés ou pillés...), les pertes d'exploitation ont été considérables. Aussi, nous attendons du gouvernement des actions fortes pour aider les commerçants. Nous demandons en particulier, dans un tel contexte, la mise en place d'un fonds spécial d'indemnisation pour la sauvegarde du commerce et de l'artisanat. Et la reconnaissance par voie législative de la notion de « catastrophe économique » permettant d'inclure en cas d'émeutes urbaines, les dommages matériels non assurables tels que les pertes d'exploitation, même en l'absence de clause contractuelle. La survie de nos commerces en dépend. »

# La CCI Paris accompagne les commerçants impactés

La CCI Paris a mis en place depuis le 2 décembre, un service spécifique d'information et d'accompagnement à l'attention des commerçants touchés par les dégradations liées aux manifestations des « gilets jaunes ».

Sur le terrain, les conseillers CCI Paris assurent le lien entre les pouvoirs publics et les commerçants. Lors de leurs visites dans les différents quartiers de Paris, ils ont recensé les besoins de ces derniers et les ont assistés dans leurs démarches. Ils leur ont remis un dossier complet d'information sur les procédures d'indemnisation de dommages causés lors de manifestations, les démarches auprès des compagnies d'assurance après sinistres, le maintien des emplois par la mise en activité partielle, ainsi que l'étalement des dettes fiscales et sociales par la Commission des Chefs de service financiers

Téléchargez le guide des démarches d'indemnisation sur le site : [cci75.fr](http://cci75.fr)

**Les conseillers CCI Paris dédiés à ce dispositif :**

Andrée Verfaillie : Tél. 06 82 33 19 98

[averfaillie@cci-paris-idf.fr](mailto:averfaillie@cci-paris-idf.fr)

François Armagnac : Tél. 01 55 65 46 36

[farmagnac@cci-paris-idf.fr](mailto:farmagnac@cci-paris-idf.fr)



D. Restino, président et Remy Arthus, directeur de la CCI Paris chez une commerçante impactée

## Des aides exceptionnelles pour les commerçants parisiens touchés par les manifestations

Dans un communiqué du 18 décembre dernier, la Ville de Paris a annoncé une aide de 1 M€ aux commerçants et artisans parisiens contraints à des fermetures préventives ou victimes de casseurs. Cette aide consistera en une exonération des taxes relatives aux droits de terrasse, ainsi que des droits de place sur les marchés qui n'ont pas pu se tenir les jours de manifestations. Les commerçants situés

dans le périmètre défini par la Ville se verront automatiquement attribués un abattement sur leurs droits de terrasses 2019.

La maire de Paris a de plus proposé à la région Ile-de-France, « qui est compétente en matière de soutien aux entreprises », la création « d'un fonds d'urgence » qui serait abondé financièrement par la Ville.

Plus d'information sur : [www.paris.fr](http://www.paris.fr)

### CENTRE D'INFORMATION SUR LA PRÉVENTION DES DIFFICULTÉS DES ENTREPRISES

#### Chefs d'entreprise, ne restez pas seuls face à vos difficultés

Vous pouvez vous adresser au [CIP 75](http://cip.75.fr) (Centre d'information sur la prévention des difficultés des entreprises), dont la CCI Paris est membre. Des professionnels bénévoles, avocats, experts-comptables et anciens juges de commerce, vous reçoivent, vous écoutent, vous informent et vous orientent vers les dispositifs d'aides adaptés.

Entretiens gratuits et confidentiels, tous les 3<sup>e</sup> jeudis du mois à 9h00, à la Chambre de commerce de Paris – 2 place de la Bourse 75002 Paris

Pour prendre rendez-vous : [cip.prevention75@gmail.com](mailto:cip.prevention75@gmail.com)

## 6 MESURES POUR LES PROFESSIONNELS TOUCHÉS

En raison du mouvement des Gilets jaunes » et des différentes manifestations organisées depuis le 17 novembre 2018, votre entreprise connaît ou a connu une baisse de chiffre d'affaires, une interruption d'activité ou a dû faire face à des réparations suite à des dégradations.

Les mesures mises en place par le ministère de l'économie et des finances le 26 novembre dernier vous aideront à faire face à cette situation conjoncturelle :

- **Étalement des échéances fiscales et sociales**
- **Mesures de chômage partiel**
- **Autorisations d'ouvertures complémentaires le dimanche**
- **Indemnisations au titre de la garantie « pertes d'exploitation »**
- **Facilités en cas de dépassement de découverts**
- **Allègements de la trésorerie des commerces touchés par les événements**

Retrouvez toutes les informations sur ces aides sur le site du Ministère de l'économie et des finances :

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

#### Une cellule dédiée au sein de la DIRECCTE

Pour toute question sur la mise en œuvre du dispositif, vous pouvez contacter la Direccte, Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi d'Ile-de-France ; [idf.continuite-eco@direccte.gouv.fr](mailto:idf.continuite-eco@direccte.gouv.fr) Tél. 06 10 52 83 57

#### BON A SAVOIR

##### INDEMNISATION DES DOMMAGES

Aux termes de l'article L.221-10 du code de sécurité intérieure, l'Etat est tenu civilement responsable des « dégâts » et dommages résultant des crimes et délits commis, à force ouverte ou par violence, des attroupements ou rassemblements armés ou non armés, soit contre les personnes, soit contre les biens (...). Les commerces ayant subi des dégradations dans ce cadre doivent immédiatement porter plainte au commissariat et déclarer leurs dommages à leur assureur dans les 5 jours à compter du sinistre. Ils pourront ensuite, le cas échéant constituer un dossier d'indemnisation en lien avec leur assureur. Au sein de la préfecture de police, le service des affaires juridiques et du contentieux est l'interlocuteur des assureurs et des assurés. Il est joignable à l'adresse suivante : [indemnisation-manif-pp@interieur.gouv.fr](mailto:indemnisation-manif-pp@interieur.gouv.fr)

# Explosion rue de Trévisse : mobilisation pour les commerçants



Suite à l'explosion rue de Trévisse, l'ensemble des acteurs publics et privés sont mobilisés pour accompagner les commerçants et entrepreneurs victimes de cet accident dramatique.

En concertation avec la Ville de Paris, la Mairie du 9<sup>e</sup>, les services de l'Etat, et la Chambre de Métiers, la CCI Paris oriente ainsi les commerçants impactés vers la cellule d'urgence des entreprises de la Direccte (Direction régionale de la concurrence, de la

consommation, du travail et de l'emploi), ainsi que vers la cellule d'action sociale de la mairie du 9<sup>e</sup> (cellule dédiée à l'information des acteurs économiques, ainsi qu'aux demandes de relogement temporaires [dae-commerces-trevisse@paris.fr](mailto:dae-commerces-trevisse@paris.fr))

## CELLULE D'URGENCE DE LA DIRECCTE

[idf.continuite-eco@direccte.gouv.fr](mailto:idf.continuite-eco@direccte.gouv.fr) - Tél. 06 10 52 83 57

- Demande d'échelonnement des charges fiscales (DRFIP)
- Demande d'échelonnement des charges sociales (URSSAF)
- Activité partielle (Direccte)
- Médiation bancaire (Médiation du crédit)

La CCI Paris a recensé sur le terrain à ce jour **51 entreprises et commerces sinistrés**. Le recensement est toujours en cours.

« La CCI Paris se mobilise pour les commerçants et les entrepreneurs impactés dans le secteur de la rue de Trévisse. Nous allons sur le terrain pour leur proposer un kit d'information avec les démarches à suivre pour les procédures d'indemnisation. J'ai d'ailleurs décidé d'accueillir dans nos locaux les entreprises sinistrées qui souhaitent disposer de bureaux en urgence. » précise **Dominique Restino**, président de la CCI Paris.

## Les mesures d'urgence de la CCI Paris

- la **mise à disposition de bureaux partagés** dans les locaux de la CCI Paris,
- des **visites de terrain** des commerçants et des entrepreneurs impactés dans le secteur de la rue de Trévisse avec **remise d'un [kit d'information](#)** sur les démarches à effectuer.
- des **permanences du Centre d'information et de prévention des difficultés des entreprises ([CIP Paris](#))** proposées à la CCI Paris avec des avocats, des experts-comptables et des anciens magistrats du Tribunal de commerce,
- les **prises en relation avec [GRDF](#)** (jusqu'au 20.01), le **[CLAV](#) (Comité Local d'Aide aux Victimes)** et la **[Fédération française des assurances](#)**, très présente aussi sur le sujet
- un **numéro unique du Centre de contact CCI Paris IDF** 0820 012 112, et **des conseillers dédiés** au 01 55 65 48 78/ 46 36.

**0 820 012 112**

Service 0,12 € / appel  
+ prix appel

[entreprises.cci-paris-idf.fr](http://entreprises.cci-paris-idf.fr)

La CCI Paris tient à souligner le **professionnalisme et l'engagement sans faille des services de secours, de police, de la Ville et de la Mairie du 9<sup>e</sup> arrondissement**, et présente ses sincères condoléances aux familles des personnes décédées ainsi qu'à l'ensemble de la brigade des sapeurs-pompiers de Paris.

# Zoom sur le dispositif d'appui aux acteurs économiques

## CELLULE D'URGENCE DE LA DIRECCTE POUR LES ENTREPRISES

Les entreprises franciliennes dont l'activité a été impactée par l'explosion de la rue de Tréville à Paris 9<sup>e</sup> peuvent contacter la cellule d'urgence mise en place par la Direccte d'Ile-de-France (Direction de la concurrence, de la consommation du travail et de l'Emploi) à :

[idf.continuite-eco@direccte.gouv.fr](mailto:idf.continuite-eco@direccte.gouv.fr)

Tél. 06 10 52 83 57



La Direccte les orientera vers les [dispositifs](#) les plus adaptés à leur situation :

### L'activité partielle

Les entreprises ayant dû réduire ou suspendre leur activité peuvent demander de placer leurs salariés en chômage partiel ; Le dispositif est simple : Votre entreprise reçoit une allocation financée par l'Etat et l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage (exemple : pour une entreprise de 1 à 250 salariés, 7,74 € par heure chômée) ; votre entreprise verse une indemnité horaire égale à 70 % du salaire brut horaire (environ 84 % du salaire net horaire). La demande peut être faite jusqu'à 30 jours après les événements.

Démarches sur : [activitepartielle.emploi.gouv](http://activitepartielle.emploi.gouv)

**Des reports d'échéances fiscales ou sociales** pour faire face à d'éventuelles difficultés de trésorerie...

Les professionnels peuvent solliciter l'étalement de leurs échéances dues auprès des directions des services fiscaux, des délais de paiement pouvant être accordés au regard de la situation de chaque entreprise. Ils peuvent également demander un report pour le paiement de leurs cotisations sociales. Ces reports ne donneront lieu ni à majoration, ni à pénalité de retard.

**Des dérogations à la durée du travail** pour permettre aux entreprises de réaliser des travaux urgents, de remettre en état leurs installations, de rattraper d'éventuels retards de production et de reprendre leur activité au mieux trésorerie...

**Une médiation auprès des organismes bancaires**, afin de faciliter les dépassements de découverts ou d'obtenir un crédit.

### [CENTRE D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION DES ENTREPRISES DE PARIS \(CIP 75\)](#)

Dans le cas où les conséquences de l'explosion rue Tréville entraîneraient des difficultés plus générales liées à l'activité économique, les entreprises et commerçants concernés peuvent contacter le CIP 75 pour un entretien.

Les chefs d'entreprises sont reçus de manière confidentielle, anonyme et gratuite par un expert-comptable ou un commissaire aux comptes, un avocat ou un ancien juge du tribunal de commerce tous les 3<sup>èmes</sup> jeudi du mois, à la CCI Paris, 2 place de la Bourse, 75002 Paris.

Sur rendez-vous au : [cip.prevention75@gmail.com](mailto:cip.prevention75@gmail.com) - 01 55 04 31 31

### [COMITÉ LOCAL D'AIDE AUX VICTIMES \(CLAV\)](#)

Ce comité accompagne au plus près les habitants et les commerçants sinistrés en matière de relogement, de soutien juridique, en matière financière, fiscale et d'accès aux soins.

Le CLAV réunit la Délégation interministérielle à l'aide aux victimes, la Mairie de Paris, la Mairie du 9<sup>e</sup>, la Caisse primaire d'Assurance maladie, la Fédération française des assurances, le Barreau de Paris et les associations d'aide aux victimes.

N° Aide aux victimes : 116 006  
(Service et appels gratuits 7j/7)

# « Vers 2024 : réussir l'accueil des visiteurs internationaux »

A l'approche des J.O de 2024 et des grands rendez-vous sportifs internationaux qui se dérouleront d'ici là dans la capitale, la CCI Paris a réuni, le 12 novembre dernier, commerçants, entrepreneurs et grands acteurs du tourisme pour débattre sur les enjeux et défis à relever.



Les JO c'est dans 5 ans, mais le compte à rebours a déjà commencé, tant les enjeux et défis sont nombreux à relever : afflux de visiteurs, conditions d'accueil, impact sur les commerces parisiens... D'ici 2024, de grands événements sportifs internationaux se succéderont comme la Coupe du Monde de Rugby en 2023, les Championnats du Monde d'Athlétisme en 2020 ou encore, plus près de nous, la Coupe du Monde de Football féminine du 7 juin au 7 juillet 2019. C'est dans cette perspective que près de 200 professionnels parisiens sont venus assister, le 12 novembre dernier, à trois ateliers, à des démonstrations de startups liées au tourisme et au commerce, puis à la table ronde organisée en présence, notamment, de Jean-François Martins, adjoint à la Maire de Paris en charge des sports et du tourisme.

## Améliorer l'accueil des visiteurs étrangers

Lors de l'atelier sur l'accueil des touristes internationaux, Cyril Cartron, de la Direction de la communication de la Ville de Paris, est revenu sur l'expérience de l'Euro de football 2016 : « On était dans une logique de contraintes liées aux attentats de 2015, aux crues de la Seine et à des mouvements sociaux importants. Malgré cela, l'événement a permis de limiter la baisse de la fréquentation étrangère et de valoriser l'image de la France à l'international ». Les retombées économiques directes nettes ont été évaluées à 977,4 millions d'euros. « L'objectif est maintenant de voir de quelle manière on peut améliorer encore l'accueil des visiteurs, par exemple, par un meilleur fléchage autour des lieux des événements, dans les fans zone, ainsi que dans les gares parisiennes, notamment de l'Est et du Nord » a-t-il ajouté.

## Promouvoir les parcours de découverte, faire émerger des marques de quartier

Pour les commerçants, les hôteliers, les restaurateurs et entrepreneurs parisiens, cet afflux de visiteurs est une réelle opportunité. Comme l'a souligné Thomas Deschamps de l'OTCP, 60% des touristes étrangers sont des « repeaters » à qui il faut donner l'envie de revenir. Plusieurs actions seront à mener pour répondre aux attentes d'une clientèle touristique de plus en plus tournée vers des expériences nouvelles: organiser des parcours de découverte des quartiers parisiens et des commerçants et artisans, promouvoir le tourisme du savoir-faire en créant un réseau d'entreprises et de commerces souhaitant s'ouvrir à la visite ou encore faire émerger des marques de quartier. L'idée est aussi de valoriser un tourisme alternatif et de promouvoir les quartiers moins fréquentés. Ces actions sont répertoriées sous forme de fiches dans le Schéma de développement touristique de Paris 2017-2022 en lien avec les partenaires du secteur : OTCP, CCI Paris, Chambre de métiers et de l'artisanat de Paris, chambres professionnelles, Comité départemental du tourisme et offices de tourisme de la métropole, associations professionnelles locales, entreprises et startups... La clientèle touristique visée englobe également les congressistes, qui génèrent 1,3 milliards d'euros de retombées économiques chaque année.

## L'accueil des touristes chinois : appréhender leur culture, leurs besoins

« La France reste la destination privilégiée des Chinois en Europe avec un potentiel énorme et notamment à Paris », a déclaré Jacky Troy, membre élue de la CCI Paris en

introduction du second atelier. En 2020, près de 5 millions de touristes chinois devraient visiter la France sur les 100 millions qui iront à travers le monde. Les perspectives commerciales sont multiples pour peu que les professionnels sachent adapter leur offre, notamment en matière de moyens de paiements. En 2017, 75% des consommations des voyageurs chinois en France ont été réalisées avec la carte bancaire **UnionPay**, le **moyen de paiement le plus utilisé par les Chinois** lorsqu'ils voyagent.

## La sécurité des clients et des chaland, autre enjeu important

Ainsi que l'a rappelé Jean-Pierre Chedal, membre élu de la CCI Paris et animateur du 3<sup>e</sup> atelier, les commerçants et les visiteurs internationaux disposent de plusieurs outils conçus et mis en place par la Préfecture de Police de Paris pour leur sécurité comme le **Cesplassur**, un **dispositif** qui permet aux commerçants et artisans d'obtenir, notamment, des conseils et des alertes d'infos par sms ; le **Sécuri-site**, un label « lieu sécurisé » délivré aux commerçants et identifiable par les touristes sur les vitrines ou le **dépôt de plainte** en ligne ou directement dans les stations RATP ( Une expérimentation est en cours dans les six stations les plus fréquentées par les touristes)

Ces outils présentent, en outre, l'avantage de pouvoir communiquer dans la langue d'origine de l'utilisateur et d'avoir une interrelation rapide avec les commissariats et les ambassades.

## Aux entreprises de jouer le jeu !

Comme l'a rappelé Jean-François Martins, lors de la table ronde, les événements sportifs auront un effet « booster » sur l'attractivité et la visibilité de Paris vis-à-vis de l'opinion publique, mais aussi des investisseurs étrangers. Les JO et Jeux paralympiques, c'est, en effet, 4 milliards de téléspectateurs! Ces événements sont également une opportunité d'investissements infrastructurels et de corrections des inégalités territoriales. C'est pourquoi la métropole a fait le choix d'investir en Seine Saint-Denis : Piscine Olympique, Village Olympique, Village des médias... Pendant 5 ans et demi, tous les acteurs privés et publics vont devoir réussir à se mettre d'accord pour faire en sorte de mieux accueillir les visiteurs, avec une contrainte calendaire incontournable : 2024. Cet élan collectif devra être palpable, non seulement dans les prises de décision sur les infrastructures du grand Paris, mais aussi dans les actions visant à améliorer l'expérience client pour donner aux visiteurs l'envie de revenir. Dans ce domaine, Nelly Rodi a suggéré aux commerçants, artisans, restaurateurs, hôteliers et à leurs unions locales et fédérations professionnelles de se mobiliser avant 2024 pour inventer des événements autour des jeux sportifs. « C'est toute l'économie qui en dépend » a-t-elle précisé. Ces jeux devraient donc avoir pour effet de « créer un supplément d'âme, un alignement des planètes »... Alors à nous de jouer le jeu !

# Digitalisez votre commerce avec Connect Street by Les Digiteurs !

Près de 100 commerçants ont « poussé la porte du numérique », le 3 décembre 2018, à la CCI Paris pour un nouveau Connect Street. Au programme : ateliers, démonstrations de solutions numériques et table ronde sur le thème des marketplaces... Retour sur cet événement consacré à la digitalisation des commerces



Avec une palette d'outils allant de la gestion du stock à la commande par le client, en passant par la communication et l'étude de marché, les opportunités offertes par le numérique aux commerces de proximité sont multiples et variées. Les trois ateliers organisés l'après-midi de ce Connect Street du 3 décembre dernier à la CCI Paris et les démonstrations des 26 startups présentes au show-room avaient pour but de d'apporter aux commerçants un éclairage sur les nouvelles pratiques et une aide à la décision en matière de digitalisation.

Quatre experts ayant développé des outils de fidélisation adaptés aux problématiques du commerce de proximité ont démontré, lors du 1<sup>er</sup> atelier, que **la fidélisation de la clientèle** est une stratégie indispensable pour consolider ses parts de marché et développer son activité. Car, contrairement aux idées reçues, le coût de la fidélisation est 5 fois moins élevé que celui de l'acquisition de clients.

Pour tisser un lien avec sa clientèle, communiquer sur son offre et susciter le bouche-à-oreille, **les réseaux sociaux**

(thème du 2<sup>e</sup> atelier) Facebook, Instagram, Weibo, Wechat..., constituent un véritable levier. Et, par leur usage, le bouche à oreille s'inscrit désormais dans une dimension « d'influence sociale », avec des consommateurs qui deviennent en quelque sorte des « influenceurs ».

La « e-réputation » (thème du 3<sup>e</sup> atelier) devient dès lors une nécessité, surtout quand on sait que 92% des consommateurs lisent les avis en ligne avant tout achat ou réservation. Tous les domaines ou presque sont touchés : la mode, la beauté, le bien-être, le voyage, la décoration, la cuisine, la consommation responsable, le high tech ...

À l'ère du numérique, la relation client est désormais multicanale : SAV en ligne, site internet, réseaux sociaux, chatbots, etc. Ces canaux s'inscrivent de plus en plus en complémentarité avec le magasin physique. Les consommateurs peuvent obtenir des informations supplémentaires sur un produit, être guidés dans leurs achats ou trouver une solution à un problème. 56 % des consommateurs seront plus fidèles si vous prenez le temps de leur parler à travers les réseaux sociaux et de mettre à jour vos profils, et ce, quel que soit la taille de votre commerce.

Ce Connect Street du 3 décembre à Paris s'inscrit dans la continuité des événements « Connect Street by Les Digiteurs », organisés pour la 1<sup>ère</sup> édition en 2016 à la Bourse de Commerce, Paris 1<sup>er</sup>, puis les années suivantes dans la capitale et dans les CCI départementales d'Ile-de-France.



## UN SHOW ROOM DE 25 STARTUPS ET PARTENAIRES :

### Les solutions présentées

• **Communication digitale** (réseaux sociaux, campagne emails / SMS, affichage en point de vente) :

**APTIKO, GLU, LIMITLESS INDUSTRY®, MONSIEUR LUCIEN, PETITSCOMMERCES, SENDINBLUE, SMIIRL, TOLK, WE ARE LOCAL, WIN XCHANGE**

• **Service à la clientèle** (objets connectés, compte prépayé, chèque cadeau, coupe-file, livraison urbaine, service d'interprète en ligne) :

**BEEGIFT, COMMERÇANTS CONNECTÉS, LA OUISPEAK SHOPPING EXPERIENCE, LES HABITUÉS, LOIIA, LIMITLESS INDUSTRY®, RAPIDLE, YOU2YOU, THE CITY HELPLINE**

• **Vente en ligne** (site Internet, marketplaces, clic&collect)

**E-BAY, MARCHÉ-PRIVÉ, PARIS.SHOPPING, RAPIDLE, WEE-COMMERCE**

• **Solutions spécifiques à la clientèle asiatique**

(interprète en ligne, paiement, communication digitale, cours de mandarin en ligne) :

**LA OUISPEAK SHOPPING EXPERIENCE, GREAT WALL INSTITUTE, SILKPAY, UNIONPAY, VERY FRENCHY**

Plus d'informations :

[www.cci75.fr](http://www.cci75.fr)



Show room Connect Street

# Commerçants, trouvez vos solutions digitales !

**Etre présent sur Internet, développer son offre, ses solutions de paiement et ses services pour répondre aux nouvelles attentes des clients sont de réels défis. Votre CCI déploie un ensemble d'actions pour vous aider à y voir plus clair et profiter pleinement des avantages du digital.**

## S'informer et tester avec Connect Street

Des solutions numériques peuvent vous permettre d'augmenter la fréquentation de votre commerce, de capter de nouveaux clients et de les fidéliser. Pour découvrir ces outils et leurs bénéfices, participez à [Connect Street by Les Digiteurs](#).

Ateliers, showroom, démonstrations dans des magasins ou dans un espace dédié et éphémère... quelle que soit leur forme, ces événements vous présentent des solutions digitales adaptées à votre activité et vous permettent d'échanger avec d'autres commerçants utilisateurs.

## Comprendre et se lancer avec un programme individualisé

Aujourd'hui, vous ne pouvez plus séparer le commerce physique et la présence digitale. Nous avons donc développé un programme d'actions pour vous aider à vous approprier ces nouveaux outils à partir d'un état des lieux de vos pratiques et vos besoins. Cofinancé par le FSE, ce programme comporte des ateliers

collectifs et un accompagnement individualisé et pratique pour sécuriser vos premières utilisations digitales.

D'autres initiatives sont menées localement. La CCI Hauts-de-Seine déploie le programme **Boutique connectée** visant à accompagner les commerçants implantés dans les quartiers prioritaires. Ce qui leur permet également d'accéder à des financements pour l'acquisition d'outils de digitalisation.

La CCI Val-d'Oise propose aussi une initiative **Boutique connectée**. Une vingtaine de solutions numériques mises en scène dans une boutique reconstituée vous permet de les tester et de voir très concrètement ce qu'elles apportent afin de faire un choix éclairé.

En 2019, la CCI Paris Ile-de-France, avec la CRAM et d'autres sponsors, proposeront une [boutique connectée mobile](#). Elle pourra se déplacer dans toutes les villes d'Ile-de-France afin d'aller au plus près des commerçants pour leur permettre de tester un panel de solutions concrètes et abordables répondant à leurs besoins.



**Raja Khomsi**  
Huit de Cœur (Paris 14<sup>e</sup>)

**« Le numérique, oui mais comme outil de différenciation »**

[Huit de Cœur](#), une boutique de bijoux de créateurs, a bénéficié d'un accompagnement de la CCI Paris pour mettre en place sa présence sur le net et les réseaux sociaux.

*« Au départ, nous étions très réticents vis-à-vis de l'utilisation des réseaux sociaux car nous avons de grandes exigences concernant les visuels de nos bijoux de créateurs et de notre boutique. Venant d'une école d'art, la mise en avant qualitative, c'est-à-dire à la fois professionnelle et intelligente de nos bijoux me tenait particulièrement à cœur ; explique Raja Khomsi, gérante de Huit de Cœur. Ma participation à une rencontre Connect Street en 2017 à la CCI Paris a été le déclic. »*

Après avoir suivi un atelier Google et réseaux sociaux, Raja Khomsi a pris rendez-vous avec une conseillère de la CCI Paris qui est venue à son magasin pour analyser ses besoins. Cette démarche a abouti à un diagnostic numérique puis à un accompagnement individuel sous forme de coaching.

*« Depuis, suivant les recommandations de la conseillère de la CCI et grâce à ses mises en relation, j'ai créé mes pages Facebook et Instagram, inscrit mon magasin sur Google my Business. De plus, j'ai bâti une stratégie d'e-mailing. Avec un projet de site internet pour 2019 ! »*



# Connect Street by Les Digiteurs à Paris (suite) Les marketplaces, un atout de développement pour le commerce indépendant

Les invités de la table ronde de Connect Street Paris du 3 décembre 2018, Cyril Bourgeois, directeur de la transformation digitale au sein du groupe Casino, Sarah Tayeb, responsable du pôle vendeurs de e-Bay-France, Nicholas Moufflet, président des Puces de Saint-Ouen, Jérôme Dewavrin, pdg de Paris.Shopping et Victor Gobourg, pdg de Marché-Privé, ont débattu des opportunités des marketplaces pour le commerce proximité et de la manière de valoriser le « consommer local ».

Dans un contexte général où le e-commerce a généré 72 milliards d'euros de chiffre d'affaires avec une part de marché de près de 8 % du commerce de détail, les marketplaces attirent de plus en plus les commerçants qui déclarent n'avoir ni le temps ni les ressources nécessaires pour investir dans un site de vente en ligne. Pour leur permettre de bénéficier de la dynamique du e-commerce, de nombreuses plateformes se sont développées ces dernières années en se concentrant sur la promotion et la valorisation d'une offre locale qualitative. Par exemple, Paris.Shopping, dédiée au style et à l'art de vivre parisien, Epicery qui localise les commerces de bouche les plus proches et gère

commandes et livraisons à domicile dans un délai d'une heure, ou encore Marché Privé qui propose aux commerçants une solution de boutique digitale « clés en mains ».

D'une manière générale, ces plateformes cumulent vente en ligne et retrait en magasin et sont aussi génératrices de flux (près de 20 % de plus pour certaines) - notamment lorsqu'elles offrent une visibilité plus forte grâce à la géolocalisation. Elles permettent aux commerçants, moyennant des commissions sur les ventes (5 à 30 % selon les acteurs et produits) et/ou un abonnement annuel ou mensuel, de trouver de nouveaux clients en leur

facilitant l'accès à une large audience. Les marketplaces connaissent aujourd'hui un véritable engouement, qu'il s'agisse de sites multi-généralistes ou des marchés de niche. « Les initiatives sont multiples mais elles révèlent surtout qu'une bonne marketplace est celle qui apporte les solutions « clés en main » les plus complètes (site en ligne, moyens de paiement, actions marketing, livraison...) avec un accompagnement adéquat »\*

\* Extrait de « [Digitalisation des commerces : un enjeu majeur](#) » - Propositions et recommandations de la CCI Paris Ile-de-France Prise de position présentée par Khadija Lahlou et adoptée à l'Assemblée générale du 5 avril 2018

## LES PUCES DE SAINT-OUEN ONT LEUR BOUTIQUE EN LIGNE SUR eBAY

### Témoignage de Nicholas Moufflet, président l'Association de développement et Promotion des Puces de Saint Ouen

#### « Nous devons nous transformer »

« Depuis 2016, le marché aux Puces de Saint-Ouen est entré dans l'univers du commerce en ligne grâce à un partenariat avec eBay. L'objectif était de compenser la baisse de fréquentation, liée tant à la mutation des modes de consommation qu'au ralentissement du tourisme dont notre activité dépend intrinsèquement, 70% de notre chiffre d'affaires se faisant à l'export. Il était grand temps de se mettre à l'heure du Net et quitte à le faire, nous avons choisi de nous rapprocher de l'un des plus grands sites marchands de la planète ! Outre cette ouverture au monde, la digitalisation de leur offre permet aux commerçants du marché aux Puces de Saint Ouen d'optimiser leurs horaires d'ouverture - qui passent ainsi de 3 jours par semaine en moyenne à 7 jours sur 7, 24 heures sur 24h. »

Soutenu par la Chambre de commerce et d'Industrie d'Ile-de-France, qui a notamment joué un rôle dans la mise en relation avec les acteurs du numérique, ce partenariat est fixé pour une durée de 3 ans. « Il correspond tout à fait à l'ADN d'eBay, qui est d'aider les vendeurs à développer leur business tout en offrant aux acheteurs un inventaire unique, inspirant et le plus exhaustif possible », ajoute Sarah Tayeb, responsable du pôle vendeurs chez eBay France et invitée de la table ronde sur les marketplaces..

[La Boutique des Puces de Saint-Ouen sur eBay](#) rend le Marché de la porte de Clignancourt accessible depuis le monde entier et à toute heure.



Séance plénière sur les marketplaces, animée par Evelyne Platnic-Cohen, membre élue de la CCI Paris

## Quelques chiffres eBAY

- 177 millions d'acheteurs actifs dans le monde
- 1 million de visiteurs uniques par jour
- 2<sup>e</sup> place de marché la plus utilisée par les TPE-PME en France

## Les Puces de Paris Saint-Ouen

- Le plus grand marché permanent
- 350 millions € de chiffre d'affaires

**8 Français sur 10 déclarent se renseigner sur internet avant d'acheter**

# BILLET D'HUMEUR



## Gare du Nord – Alerte ! Commerces en danger !

Les gares du Nord et de l'Est sont, pour les visiteurs étrangers, provinciaux ou des banlieues, les principales portes d'entrée dans Paris. Il est invraisemblable que leurs alentours soient, encore aujourd'hui, de véritables cloaques.

C'est le lot quotidien des riverains, commerçants et voyageurs sortant des gares. D'autant que nos autorités, qu'elles soient municipales ou policières, savent très bien que le flux d'utilisateurs quotidiens de ces deux gares avoisine, aujourd'hui, le million de personnes.

Les groupements associatifs de commerçants et riverains des quartiers des deux gares se battent pour réclamer une prise en charge proportionnée à ces lieux exceptionnellement passants, tant pour leur sécurité que pour la salubrité des espaces fréquentés.

Qu'advient-il de ces quartiers, lorsque la gare du Nord aura achevé son programme de grands travaux intérieurs et sur ses accès avec, pour objectif premier, l'évolution démographique de Paris et ses banlieues en 2050 ? L'objectif est de répondre à l'augmentation des flux de voyageurs, mais aussi, plus proche, d'adapter la gare à l'accueil des visiteurs internationaux férus d'événements sportifs : 2023 (coupe du Monde de Rugby) et 2024 (Jeux Olympiques)...

Mais qu'en sera-t-il des commerces traditionnels, autour de la gare ? Subiront-ils la proximité d'un grand centre commercial prévu à l'intérieur de la gare ? Aujourd'hui, en sortant de celle-ci, les voyageurs sont contraints de supporter cette vision de Paris : l'état nauséabond des lieux, l'insécurité régnante, les quêtes incessantes autour d'eux.

Notre association Vivre Gares Nord & Est alerte depuis longtemps les autorités sur cet état pitoyable, qui a généré, entre autres, une baisse importante de C.A des établissements de commerce situés autour des deux gares et, particulièrement, la gare du Nord. En effet, ils subissent les recommandations de certains pays européens ou asiatiques auprès de leurs ressortissants, leur demandant d'éviter les hôtels et restaurants autour de ces deux gares.

C'est pourquoi, nous préparons une réunion au 1<sup>er</sup> trimestre 2019, devant regrouper une dizaine de personnalités du 10<sup>e</sup>, dont la CCI Paris, pour élaborer un projet de cahier des charges, que nous proposerons à nos gouvernants. De là, nous espérons une prise de conscience collective afin d'améliorer l'image de nos deux gares et, de ce fait, générer une relance des activités commerciales autour d'elles.

**Pierre Coulogner, président de l'association [Vivre Gares du Nord et de l'Est](#) (10<sup>e</sup>)**

# ACTUALITÉ

Commerçants  
et artisans,

**INSCRIVEZ-VOUS A  
[CESPPLUSUR](#)  
GRATUITEMENT  
POUR RECEVOIR SMS  
D'ALERTE INFOS**

Cespplussur est un dispositif gratuit de la Préfecture de Police destiné aux commerçants et artisans de Paris et la petite couronne. Pour obtenir des conseils, des informations pratiques, recevoir des sms alertes d'infos en temps réels et ainsi pour mieux vous protéger, vous et votre entreprise, inscrivez-vous sur

<https://cespplussur.interieur.gouv.fr>



# L' AGENDA

## NOS ÉVÉNEMENTS

**28 JANVIER**

Soirée de vœux aux  
commerçants parisiens  
à la CCI Paris

2 place de la Bourse Paris 2<sup>e</sup>,  
de 18h30 à 21h00

## NOS FORMATIONS

**1<sup>ER</sup> FÉVRIER**

**1<sup>ER</sup> MARS**

Maîtriser la gestion d'équipe  
en restauration à la CCI Paris,

2 place de la Bourse  
de 9h30 à 17h30

## CHAQUE SEMAINE

Hygiène alimentaire pour  
la restauration commerciale  
2 jours

Permis d'exploitation pour  
les bars ou restaurants  
20 heures (Exploitants  
– de 10 ans d'expérience)

# ACCESSIBILITÉ

Pour la mise aux normes  
de votre établissement  
Votre CCI vous accompagne.

Contacts :

Andrée Verfaillie

Tél. 06 82 33 19 98

Anne Bayol

Tél. 01 55 65 46 35



Rejoignez-nous sur notre page Facebook [Commerce de Paris](#) et sur Twitter [@commerceparis](#)

L@ Vitrine, édition Paris - **Directeur de publication** : Etienne Guyot - **Comité de rédaction** : Gérald Barbier, Pierre de Ricaud, Andrée Verfaillie, Gaëlle Le Puth et les représentants des associations de commerçants suivants - Mathieu Guyon (1<sup>er</sup>), Emile Sebbag (1<sup>er</sup>), Laurent Fréchet (1<sup>er</sup>), Évelyne Barra (4<sup>e</sup>), Paola Pellizzari (4<sup>e</sup>), Paul de Trentinian (4<sup>e</sup>), Philippe Gluzman (5<sup>e</sup>), Cécile Claris (5<sup>e</sup>), Nathanaël Napoli (6<sup>e</sup>), Monique Catroux (7<sup>e</sup>), Serge Guilloux (7<sup>e</sup>), Pierre Coulogner (10<sup>e</sup>), Olivier Cadoret (11<sup>e</sup>), Karen Ganitsy (12<sup>e</sup>), Gwen Jack (11<sup>e</sup>), Thierry Véron (14<sup>e</sup>), Jean-Paul Carron (15<sup>e</sup>) - **ISSN** : 2418-1420 - **Conception** : COSPIRIT - **Mise en page** : CCI Paris IDF/CICERO 4019-2019 - **Rédaction** : Gaëlle Le Puth - **Impression** : CICERO

INFORMATION ET INSCRIPTION

**0 820 012 112**

Service 0,12 € / appel  
+ prix appel

[entreprises.cci-paris-idf.fr](#)