

## COMITE DE PILOTAGE N°13 - OCM MAURIENNE

### Lundi 1<sup>er</sup> octobre 2012

### COMPTE-RENDU

Le premier octobre deux mille douze à 10h00, le Comité de Pilotage de l'Opération Collective de Modernisation de l'Artisanat, du Commerce et des Services (OCM) s'est réuni sous la présidence de Monsieur Pierre-Marie CHARVOZ, Vice-Président du Syndicat du Pays de Maurienne.

#### Participants :

Membres votants :

BLANC Corinne	DIRRECTE	Excusée
ROCHETTE Christian	Syndicat Pays de Maurienne	Représenté par Pierre-Marie CHARVOZ
GALLIOZ Jean-Michel	Conseil Général 73	Représenté par Pierre-Marie CHARVOZ
CHEVALLIER René	CCIT 73	Représenté par Michel BONARD
BERRUET Jacques	CMA 73	Excusé
CIMAZ Jean	CCHMV	Présent
CHEMIN François	SICM	Présent
SAVOYE Adrien	CCMG	Représenté par Jean-Pierre BACHALARD
DURBET Yves	CCCM	Excusé
COVAREL Bernard	CC de l'Arvan	Excusé
ANDRE Claude	SIVOM	Excusé
GENON Hervé	CCPM	Excusé
PIRON Albert	UCA Lanslevillard	Présent
GARNIER Eric	UCA Lanslebourg	Présent
VIART Jean-Luc	GPCM	Excusé
RICHARD Jean-François	GEPRO	Présent
TOURNIER Eric	GAEM	Présent
AVALLONE Erick	UCA La Chambre	Excusé
PERNET Denise	UCA Porte de Maurienne	Excusée

Assistaient également :

BESTENTI Stéphane (CMA 73) ; BULY Laurence (Agence Eco) ; CODA-ZABETTA Audrey (SPM) ; COUTAZ Josiane (CCI 73) ; DARVES Béatrice (SPM) ; ROMERO AVILA Christel (SPM) ; SCARFOGLIERO Didier (CMA 73) ; VERNEY Sylvie (Maurienne Expansion).

Date de l'invitation :

14 septembre 2012 (après annulation de la réunion prévue le 10 septembre 2012)

Monsieur Pierre-Marie CHARVOZ, Vice-Président du Syndicat du Pays de Maurienne en charge de l'économie, ouvre la séance et rappelle l'ordre du jour :

- Avancées des actions de fonctionnement validées
- Propositions de nouvelles actions de fonctionnement
- Etude des dossiers de demande d'aide à l'investissement
- Réflexion sur la réaffectation de certains crédits FISAC à l'intérieur du programme d'actions (reliquats d'actions soldées, réajustements, nouveaux besoins...)
- Questions diverses et choix de la date du prochain Comité de Pilotage

Après un rapide tour de table, personne n'ayant de remarque concernant le compte-rendu de la précédente réunion du Comité de Pilotage du 25 juin 2012, la séance débute par un point sur la situation des actions de fonctionnement en cours.

## 1. Avancées des actions de fonctionnement en cours

---

L'état d'avancement des actions collectives validées lors des précédentes réunions du comité de Pilotage est présenté :

**Animation en Haute Maurienne Vanoise (action 7.1) :**

- **Savoir-Faire en Fête, 21-24 juin 2012** : circuit découverte/dégustation (annulé faute de participants), journée nature avec repas traditionnel et animation contes et légendes (12 participants), marché des savoir-faire artisanaux en parallèle du rassemblement des costumes de Maurienne à Bessans (bonne fréquentation). Les objectifs poursuivis par cette action ne sont que partiellement atteints, en cause, une faible implication des artisans locaux et l'annulation de la journée de découverte des savoir-faire locaux faute de participants. L'UCA de Lanslevillard réfléchit donc à transformer cet évènement en biennale, à le déplacer en fin de saison et à se diriger vers une animation de type braderie.
- **Animations d'été 2012** : organisation de la braderie des commerçants les 18 et 19 juillet en parallèle du Festival de Tango de Val-Cenis (vente au déballage, animations ludiques et sportives, tombola, jeux...) et d'une journée commerciale festive le 25 juillet sur le thème des Jeux Olympiques (prix unique des menus du jour chez les restaurateurs, jeux de vitrines, animateur de rue...). Les objectifs poursuivis à travers ces manifestations ont été atteints puisque la fréquentation a été très satisfaisante, le chiffre d'affaire de la braderie supérieur à la précédente édition et l'impact des spots radio en Italie très intéressant.

**Animation sur le canton de Saint Jean de Maurienne (action 7.4) :**

- **Opération estivale 2012** : organisation des puces et brocantes tous les jeudis de juillet et août et d'un temps fort le 2 août en partenariat avec la ville (tombola, marché artisanal, démonstrations d'artisans, animations pédagogiques, repas). L'objectif principal de cette opération, attirer les consommateurs à Saint Jean de Maurienne, est partiellement atteint puisque si la fréquentation de la population locale été satisfaisante celle des vacanciers a connu une baisse tangible.

**Démarche de progrès des entreprises commerciales (action 3.1) :**

Depuis juillet 2011, 14 entreprises mauriennes bénéficient d'un accompagnement personnalisé dans le cadre la démarche Qualité proposée par le SPM et la CCI afin d'améliorer leurs performances commerciales. Cet accompagnement touche à sa fin, rétrospective et bilan :

- **Audits client mystère** : les 14 points de vente ont fait l'objet d'une visite client mystère qui a permis de déterminer leurs forces et faiblesses, de définir un plan d'action et de mettre en exergue des besoins récurrents en ce qui concerne les techniques de vente, la communication commerciale et l'aménagement de point vente. Se sont donc ces 3 thématiques qui ont été

retenues pour les ateliers collectifs et les conseils personnalisés.

- **L'accueil et la vente** : 8 dirigeants et 11 salariés ont suivi l'atelier collectif et 3 entreprises ont bénéficié de conseils personnalisés sur cette thématique (novembre 2011).
- **La communication commerciale** : 10 dirigeants ont suivi l'atelier collectif et 5 entreprises ont bénéficié de conseils personnalisés sur cette thématique (mai 2012).
- **Le merchandising et l'aménagement de point de vente** : 9 dirigeants ont suivi l'atelier collectif et 4 entreprises ont bénéficié de conseils personnalisés sur cette thématique (juin 2012).

Des besoins en termes de management et de gestion des ressources humaines avaient également été évoqués par certains participants. Ces derniers ont donc été dirigés vers le dispositif Securis'ra afin de bénéficier un accompagnement personnalisé sur cette question, en parallèle de la démarche.

Tout au long de la démarche les dirigeants ont été accompagnés par Josiane COUTAZ, conseillère technique à la CCI de la Savoie, ils ont ainsi tous bénéficié de trois entretiens individuels permettant la définition et le suivi d'un plan d'action personnalisé répondant au mieux aux besoins soulevés par l'audit client mystère.

**Les bénéfices de cette démarche Qualité sont les suivants :**

- Repositionnement commercial de certains points de vente.
- Vigilance accrue des dirigeants sur l'accueil client.
- Meilleure cohérence entre l'image du vendeur/vendeuse et l'offre du magasin.
- Meilleure prise en compte de l'importance des flux clients sur l'organisation des vitrines et du local commercial.
- Amélioration de l'éclairage des points de vente.
- Création ou mise à jour des outils Internet.
- Echanges d'expériences et d'opinions entre dirigeants d'activités différentes.

**Bilan financier de l'opération :**

DEPENSES TTC		RECETTES		
Consultant client mystère	7 439.12 €	Participation entreprises	38%	6 300.00 €
Techniques de vente	1 584.70 €	Etat - FISAC	26%	9 770.00 €
Aménagement du point de vente	3 300.00 €	Département - CTS	36%	6 100.00 €
Communication commerciale	4 401.28 €			
<b>TOTAL</b>	<b>16 725.00 €</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>22 170.00 €</b>

➔ soit un RELIQUAT de 5 440 €

## 2. Propositions de nouvelles actions de fonctionnement

Cinq nouvelles actions de fonctionnement sont soumises à la validation du Comité de Pilotage :

**Démarche de progrès des entreprises commerciales (action 3.1) :**

Vu le reliquat de 5 440 € et le besoin de conseils en aménagement du point de vente exprimé par la majorité des chefs d'entreprise inscrits dans la démarche lors des entretiens de bilan réalisés par la CCI (8 chefs d'entreprise sur 11), il est proposé de conduire une action complémentaire sur cette thématique au printemps 2013.

Porteur de projet	Coût total TTC	Subvention sollicitée	Décision
SPM	5 440.00 €	aucune	VALIDÉ

**La communication commerciale collective (action 6.1) :**

Bien maîtriser la communication collective est un pré-requis à l'atteinte de plusieurs objectifs poursuivis par les UCA de la vallée tels que :

- Développer le nombre de ses adhérents, notamment afin d'asseoir sa légitimité dans les débats et les décisions locales touchant à l'activité économique.
- Valoriser ses adhérents ainsi que leurs offres et services afin de participer à leur développement commercial.
- Nouer des partenariats.

Toutefois, malgré l'expérience induite par la réalisation de nombreuses actions, les UCA rencontrent des difficultés pour mettre en œuvre une stratégie de communication cohérente et efficace, ont du mal à mesurer l'impact de leurs actions et ont besoin d'échanger afin de s'ouvrir de nouvelles perspectives. C'est pour répondre à ces lacunes que le Syndicat du Pays de Maurienne propose aux UCA partenaires de l'opération une intervention en trois temps :

- Une journée collective en octobre 2012 : donner aux UCA les connaissances nécessaires à la définition d'une stratégie et d'un plan de communication cohérents avec les objectifs qu'elles se fixent.
- Quatre heures individuelles : accompagner chaque UCA dans une réflexion marketing pour les aider à définir la problématique commerciale majeure de chaque zone de chalandise et envisager les solutions possibles en matière de communication.
- Une journée collective en mai/juin 2013 : partage d'expérience sur les actions mises en œuvre dans le cadre de la stratégie de communication établie en phase 2.

Porteur de projet	Coût total TTC	Subvention sollicitée (sur HT)			Décision
SPM	6 650.00 €	Etat-FISAC	2 660.00 €	40%	ACCORDÉE

#### Promotion de l'identité au niveau cantonal (action 6.2) :

Le GAEM souhaite redynamiser sa carte de fidélité en mettant en valeur les points de vente participants à travers l'édition et la diffusion d'un livret, la création d'un visuel à coller sur les vitrines et à insérer dans un ramasse-monnaie. L'objectif étant de rappeler aux consommateurs l'existence de cette carte de fidélité et de les inciter à l'utiliser d'avantage.

Porteur de projet	Coût total TTC	Subvention sollicitée (sur HT)			Décision
GAEM	2 801.42 €	Etat-FISAC	1 114.55 €	47,6%	ACCORDÉE

#### Animation en Haute Maurienne Vanoise (action 7.1) :

Afin d'offrir une meilleure visibilité à l'offre commerciale de la station, les UCA de Lanslebourg et Lanslevillard proposent de créer un site « vitrine » où chaque adhérent disposera d'une fiche de présentation de son activité. Ces fiches, ainsi que des spots publicitaires et les animations proposées par l'OTI, seront diffusés sur des écrans installés dans tous les points de vente participants, dans les résidences de tourisme et à l'accueil de l'OTI. En parallèle, seront également éditées des affiches présentant les commerces adhérents et renvoyant à leur vitrine virtuelle grâce à un flash code.

Porteur de projet	Coût total TTC	Subvention sollicitée (sur HT)			Décision
UCA Lanslebourg	9 330.00 €	Etat-FISAC	3 120.40 €	40%	ACCORDÉE

#### Animation sur le canton de St Michel de Maurienne (action 7.3) :

A l'occasion de la Fête de la Saint Michel, le GEPRO souhaite participer à la vie locale et valoriser les commerçants et artisans locaux en demandant à ses adhérents d'animer des ateliers découverte autour de leur activité et en mettant en place des animations gratuites pour les clients des adhérents (structures gonflables, segway...).

Porteur de projet	Coût total TTC	Subvention sollicitée (sur HT)			Décision
GEPRO	1 248.62 €	Etat-FISAC	261.00 €	25%	ACCORDÉE

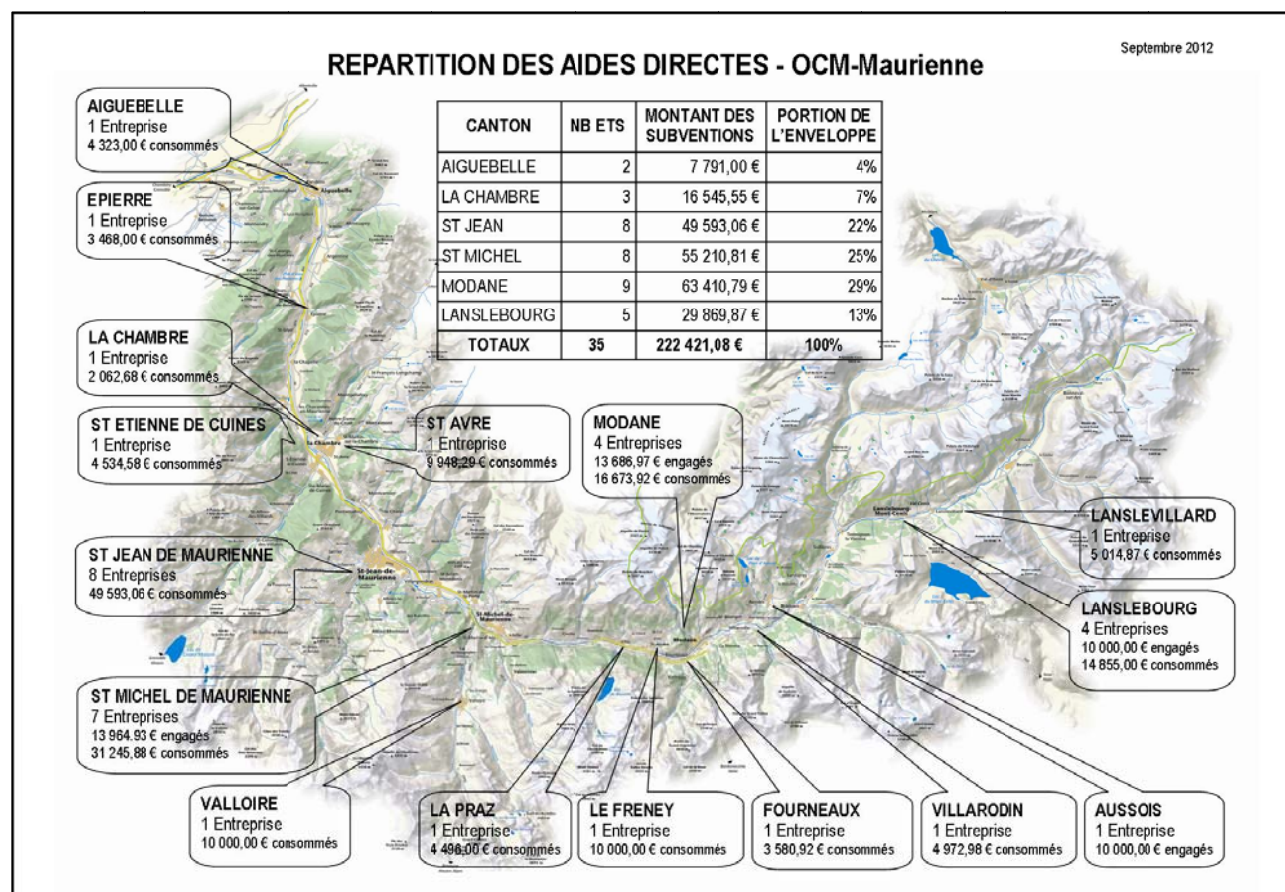
### 3. Aides directe à l'investissement

Point sur les aides à l'investissement des entreprises :

28 entreprises ont réalisé leurs investissements pour un montant HT retenu de 873 851.33 €.

7 entreprises sont en cours de réalisation de leurs travaux.

	Crédits FISAC		Crédits CG73	
Enveloppe initiale	115 000 €		115 000 €	
Crédits consommés	77 219 €	13 entreprises	83 054 €	13 entreprises
Crédits engagés	33 522 €	6 entreprises	28 642 €	3 entreprises
Reste à engager	4 258.88 €		3 303.69 €	



Nouveaux dossiers de demande d'aide à l'investissement :

Une entreprise a déposé une demande d'aide directe à la modernisation présenté au Comité de Pilotage et soumis au vote à bulletin secret.

**CHRISTEL LINGERIE – Marisol DARVE – Saint Jean de Maurienne** : réagencement et informatisation du magasin sur les conseils d'un professionnel en merchandising et aménagement de point de vente intervenu dans ce commerce dans le cadre de la Démarche Qualité. L'objectif est de mieux mettre en valeur les produits pour redynamiser le magasin et fidéliser la clientèle.

Porteur de projet	Coût total HT	Subvention sollicitée (sur HT)			Décision
SARL Darve	5 979.38 €	Etat-FISAC	1 195.88 €	20%	ACCORDÉE

#### 4. Réaffectations de crédits FISAC

##### Accompagnement de l'UCA du canton de La Chambre (action 2.1)

Vu le recrutement en décembre 2011, par le SIVOM du canton de La Chambre, d'une secrétaire/animatrice pour l'UCA avec le soutien financier du FISAC (50% du salaire chargé), CDD d'un an qui arrive à terme.

Vu la volonté de l'UCA de conserver ce poste pour une année supplémentaire et la faible consommation de ses crédits d'animation (action 7.5).

L'UCA du canton de La Chambre souhaite transférer 2 000 € de ses crédits d'animation pour le financement de ce poste et s'engage, dans le même temps, à verser 40 € par mois au SIVOM.

	alloués	consommés	transférés	RAR	décision
Action 7.5	4 000 €	300 €	- 2 000 €	1 700 €	VALIDÉ
Action 2.1	3 930 €	3 930 €	+ 2 000 €	2 000 €	

##### Accompagnement des UCA de Lanslebourg et Lanslevillard (action 2.1)

Vu la mise à disposition, en mai 2011, d'un personnel de la CCHMV au profit des UCA de Lanslebourg et Lanslevillard dans le cadre de l'accompagnement des nouvelles UCA subventionné par le FISAC.

Vu le départ de cette personne et l'évolution des besoins des UCA vers les nouvelles technologies de l'information.

Les UCA du canton de Lanslebourg souhaitent transférer cet accompagnement de la CCHMV vers l'Office de Tourisme Intercommunal avec qui elles mènent d'ors et déjà de nombreuses actions et qui pourrait mieux répondre à leurs besoins en termes de webmarketing.

Le comité de pilotage valide ce transfert et la réaffectation des crédits FISAC alloués à la CCHMV et non consommés sera à envisager, une fois les procédures administratives de ce transfert terminées.

##### Amélioration des performances des entreprises commerciales (action 3.1)

Vu le solde positif des crédits FISAC alloués à cette action, 5 680 € restent à engager à ce jour.

Vu l'émergence de nouveaux besoins en termes d'amélioration de l'appareil commercial au sens large dont la nécessité de connaître et de suivre l'évolution du linéaire et du mitage.

Il est proposé au Comité de Pilotage de constituer une base de données et d'acquérir un logiciel de visualisation géographique des activités commerciales nécessaires pour comprendre, anticiper et mieux maîtriser l'évolution du tissu commercial des centre-ville.

Il est à noter que la mise en place de cet outil de réflexion et d'aide à la décision serait également utile à l'élaboration du diagnostic commercial et du schéma de services dans le cadre du SCOT.

Avant de prendre sa décision, la Comité de Pilotage souhaite une présentation de ce logiciel au cours de sa prochaine réunion.

##### Valorisation des métiers d'art (action 5)

Vu le contexte économique actuel et la faible mobilisation des artisans d'art mauriennais, le maintien de cette action ne semble pas pertinent. Les artisans d'art, au même titre que tous les artisans, peuvent être aidés, soutenus ou mis en valeur par le biais des autres actions de l'OCM.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Savoie propose de réaffecter les crédits alloués à cette action, en faveur des artisans, de la manière suivante :

- Faire bénéficier du CAPEA Action à 3 entreprises supplémentaires dans le cadre de la démarche d'amélioration des performances des entreprises artisanales (5 prévues initialement).

- Sensibiliser les entreprises artisanales du BTP aux nouvelles normes d'accessibilité PMR et les orienter vers le label HandiBat (CAPEB).

Porteur de projet	Dépense subventionnable	Subvention FISAC allouée		Décision
CMA 73	10 780 € HT	3 750 €	35%	VALIDÉ

La réunion de termine à 11h45.

Prochain comité de pilotage fixé au lundi 19 novembre 2012 à 10h00  
Saint-Jean-de-Maurienne (Salle Pré Copet)

Christian ROCHETTE  
Conseiller Régional, Maire,  
Président du Syndicat du Pays de Maurienne

