

# PLAN D'ACTION COMMERCE POST COVID

Un accompagnement sur mesure pour diagnostiquer et agir  
en faveur de la redynamisation du tissu commercial .

ORGANISER LE REBOND OFFENSIF



## OBJECTIFS

- Faire un état des lieux de l'impact de la crise sanitaire/économique sur l'activité marchande du territoire
- Instaurer un dialogue avec les professionnels pour les rassurer et aller de l'avant ensemble
- Mettre en place un plan d'actions pour soutenir le tissu commercial et relancer l'activité



## DESCRIPTIF / PROGRAMME

**Notre proposition d'intervention s'articule autour de 4 phases :**

### **PHASE 1 : ETAT DES LIEUX DU TISSU COMMERCIAL / OBSERVATOIRE**

1. Enquête auprès des commerçants, artisans, prestataire de services (sédentaires/non sédentaires), restaurateurs et professionnels du tourisme : (nombre de fermetures, impact sur le chiffre d'affaires, cessions d'activité, perspectives,...)
2. Etudier la possibilité de mettre en place d'un panel pour suivre l'évolution de la situation dans le temps
3. Observation de l'évolution des rez de chaussée commerciaux avec une identification des locaux vacants (Identification précise de chaque local vacant qui pourra favoriser l'accueil de nouvelles activités)
4. Mesure de la fréquentation (comptage piéton manuel, outil spécialisé, taux de remplissage des parkings...)

### **PHASE 2 : BESOINS ET RESENTIS DES HABITANTS**

Enquête auprès des habitants pour évaluer leurs nouvelles habitudes de consommation, leurs attentes et leurs besoins

### **PHASE 3 ELABORATION D'UN PLAN D'ACTION A COURT TERME DE SOUTIEN DES COMMERCES et CHR**

1. Répondre aux difficultés des entreprises : accompagnement individuel et collectif / levier foncier et immobilier / levier financier (baisse des charges / exonération de taxes ) / levier communication animation
2. Rassurer les clients
3. Relancer l'activité : accompagnement des porteurs de projet (réalisation d'approche de marché)/ **levier digitalisation** / levier aménagement urbain (urbanisme éphémère, espace public, stationnement, services à la clientèle...)

### **PHASE 4 : PLAN D'ACTION ET SOUTIEN DE L'ACTIVITE A MOYEN TERME**

Préconisations de développement du tissu commercial de la commune incluant un volet prospectif (évaluation de l'impact de la crise sur les comportements de consommation et adaptation du tissu commercial)

**Public cible :** collectivités locales quelle que soit leur taille (prestation à adapter en fonction des besoins de la collectivité)



## PRIX

### **Coût de l'intervention :**

650€ HT par jour

Nombre de jours sur devis en fonction de la taille de la commune, du nombre de commerces et des prestations choisies ( une moyenne de 15 jours par étude)



## CONTACT

Délégation de Lyon : Gaëlle Bonnefoy-Cudraz – g.bonnefoy-cudraz@lyon-metropole.cci.fr

Délégation de Saint Etienne : Caroline Aubert – c.aubert@lyon-metropole.cci.fr

Délégation de Roanne : David Cordeiro – d.cordeiro@ lyon-metropole.cci.fr

# Conditions Générales de Vente CCI LYON Métropole Saint-Etienne Roanne

CCI Lyon Métropole Saint Etienne Roanne

Place de la Bourse 69 289 LYON Cedex 2 - Tel : 04 72 40 58 58 – Fax : 04 72 40 58 58

Le terme « client » : désigne toute personne physique ou morale agissant en tant que professionnel ou particulier, et contractant avec la CCI.

## Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités de vente des prestations de services réalisées par la CCI. Ces conditions générales définissent les modalités de mise en place et de suivi par la CCI de prestations auprès de ses clients dans les domaines précisés dans le document contractuel établi entre les parties. La commande par un client d'une prestation emporte l'adhésion sans réserve de ce dernier aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente et le contrat ou devis (avec ses annexes) signés avec le client forment les documents contractuels. Tout autre document tels les catalogues, prospectus, publicités, notices n'ont qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. En cas de contradiction entre les conditions particulières et les présentes conditions générales de vente, les dispositions des conditions particulières de vente priment. Pour les ventes en ligne, le client prend connaissance et accepte les CGV et ses annexes sans réserve, en cochant la case prévue à cet effet avant toute confirmation de commande.

## Article 2 : Durée - Lieu

La durée des prestations est celle fixée au contrat conclu entre la CCI et le client, ou fixée dans le devis ou la fiche d'inscription accepté. Les prestations objet du contrat seront réalisées dans les lieux indiqués au contrat. Le règlement intérieur de ce lieu sera alors applicable et tenu à la disposition du client.

## Article 3 : Prix

Le prix de la prestation est fixé dans le contrat conclu entre la CCI et le client conformément au tarif fixé par la CCI. En cas de vente en ligne, ce prix est inscrit sur le site internet. Les prix sont définitifs, régis par la législation française et indiqués en euros. Ils sont mentionnés hors taxe et toutes taxes comprises. Ces prix sont franco de port. Le prix des prestations est assujéti à TVA au taux en vigueur selon la nature de la prestation et précisé dans le devis.

Le prix indiqué tient compte des dispositions fiscales en vigueur au moment de la signature du contrat. Si nécessaire, les modalités d'un financement partiel ou total des prestations par des fonds publics seront précisées dans le contrat conclu entre la CCI et le client.

## Article 4 : Paiement

En contrepartie de l'exécution de l'ensemble des prestations, le client devra payer à la CCI les prestations au prix convenu, dans les trente jours à compter de l'émission de la facture. Le paiement est effectué par chèque à l'ordre de la CCI ou par virement sur le compte de cette dernière ou par carte bancaire ou encore en espèces. En cas de défaut de paiement dans le délai prévu, la CCI mettra le client en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément à l'article L.441-6 du code de commerce, des pénalités de retard sont dues pour toute somme non payée par le client à son échéance. Le taux de pénalité est de trois fois le taux d'intérêt légal. En outre une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros est due en application de l'article D. 441-5 du code de commerce. En cas de mise en demeure restée infructueuse, la CCI se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement la prestation. Le montant de la facture restera cependant dû dans son intégralité.

## Article 5 : Vente en ligne – Confirmation de commande

Pour chaque inscription en ligne, le client devra suivre la procédure telle que mentionnée en annexe des présentes CGV. Pour les autres commandes - hors commande en ligne - la confirmation de la commande par la CCI ne peut intervenir qu'après réception du bon de commande signé et accepté.

La CCI se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement ou de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, tenant en particulier à un problème concernant la commande reçue.

## Article 6 : Obligations

Le client s'engage à remplir, communiquer et transmettre à la CCI tous documents nécessaires, et à lui adresser tous renseignements, éléments, informations utiles à l'exécution de la prestation. Le client s'engage à garantir la qualité des informations diffusées et leur pertinence au regard des spécifications de son activité. Le client s'engage à respecter toutes réglementations ou dispositions particulières régissant les prestations réalisées par la CCI. Le client s'engage à assister à tous rendez-vous et réunions fixés par la CCI dans la cadre des prestations fournies enfin d'en assurer le bon déroulement. Le client s'engage à respecter le planning et les plans d'actions définis par la CCI. Le client s'engage à définir, fournir, et mettre en œuvre tous moyens en termes de personnel et de matériel ainsi que toute la logistique permettant à la CCI d'exécuter sa prestation. Le client s'engage à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées sur le site ou dans les documents contractuels. La CCI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations.

Dans le cadre de ses prestations, la CCI est soumise à une obligation de moyens. La CCI se réserve le droit d'annuler ou refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige au paiement d'une commande antérieure tant que le litige n'est pas réglé. Pour toutes prestations, aucun enregistrement audio et/ou vidéo ne pourra être réalisé sans l'accord préalable de la CCI. Cet accord ne donne aucun droit de diffusion de cet enregistrement, celui-ci ne pouvant faire l'objet que d'un accord écrit donné après réception d'une demande par courrier recommandé avec accusé de réception exposant quels seraient les bénéficiaires de cette diffusion. La CCI se réserve le droit, après information des clients, de filmer certaines séquences des prestations.

## Article 7 : Confidentialité

La CCI et le client s'engagent à conserver confidentiels les documents et informations reçus ou communiqués par l'autre partie, de quelque manière ou de quelque nature qu'ils soient et sans limitation de durée, sauf autorisation écrite expresse des parties. Dans l'hypothèse où une tierce personne participerait au conventionnement (personne publique, région...), le client s'engage à diffuser à cette tierce personne les seuls informations et documents nécessaires au bon déroulement du programme. Le client s'engage à conserver confidentielles les données qu'il recevrait de cette tierce personne.

## Article 8 : Données personnelles

Les données à caractère personnel et informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné aux services de la CCI pour la gestion de votre dossier et établir des statistiques. Elles peuvent être communiquées à l'extérieur pour satisfaire à des obligations légales, réglementaires ou contractuelles dans le cadre du dispositif : organismes institutionnels, prestataires techniques ou financeurs des programmes de la CCI, exclusivement dans le cadre de leurs attributions respectives. Les parties s'engagent à respecter toutes dispositions en vigueur relatives à la protection des données et notamment la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 par laquelle le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification sur les informations qui le concernent. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Si le client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut s'adresser à la CCI.

## Article 9 : Propriété intellectuelle – Dénomination CCI

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques qui lui seront remises par l'autre partie comme étant sa propriété industrielle et/ou intellectuelle. Ces informations ne peuvent être transmises à des tiers sans l'autorisation de leur auteur. S'agissant du site internet, tous les droits de reproduction sont réservés, tels que précisés dans les mentions légales, y compris les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques. La dénomination chambre de commerce et d'industrie, le sigle CCI et le logo sont des signes protégés à titre de marque. Le client s'interdit donc tout usage de ces éléments sans autorisation préalable écrite et expresse de la CCI.

## Article 10 : Partenaire public - Aides

Dans l'hypothèse où la présente prestation ferait l'objet d'une intervention financière ou autre de partenaires publics, le client s'engage à respecter les obligations imposées par ce partenaire. Par ailleurs, le client s'engage, le cas échéant à respecter toutes les dispositions et obligations liées aux aides publiques (de minimis...).

## Article 11 : Archivage – Preuve

La CCI archivera, selon les règles d'archivage, les bons de commandes, factures, contrats... sur des supports fiables et durables constituant des copies fiables. Ils seront considérés comme des éléments de preuve des transactions intervenues entre les parties.

## Article 12 : Assurances

Chaque partie doit être en mesure de justifier qu'elle est couverte par un contrat d'assurance au titre de sa responsabilité civile et professionnelle, en cas de dommage occasionné lors de l'exécution de la prestation. Chaque partie devra fournir à l'autre partie, si elle lui en fait la demande, l'attestation de ses assureurs, précisant le montant des garanties et le justificatif du paiement des primes.

## Article 13 : Rétractation - Rupture – Force majeure

Le client agissant comme un consommateur ou un non-professionnel et ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement avec la CCI dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter à compter de la date de l'accusé de réception de l'engagement, sauf service totalement réalisé avant la fin de ce délai. Un formulaire de rétractation est annexé aux présentes conditions générales et mis en ligne sur le site internet de la CCI. En cas de rupture du contrat avant son terme par le client, les frais engagés seront à la charge intégrale du client. La CCI se réserve le droit de rompre le contrat avant son échéance aux frais du client en cas de non-participation aux prestations prévues au contrat. L'exécution par la CCI de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. La CCI avisera le client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les meilleurs délais à compter de la date de survenance de l'évènement. Les parties se mettront d'accord sur les conséquences de cet évènement quant aux obligations respectives de chacun.

## Article 14 : Litiges

De manière générale, en cas de différend, le règlement amiable sera privilégié. Faute d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du siège social de la CCI. Le cas échéant, dans l'hypothèse où le client agirait en tant que consommateur (non professionnel), conformément au code de la consommation, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat pourront être soumis au médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à ce professionnel. Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser ce recours. Toute précision relative au médiateur de la consommation est disponible, sur simple demande auprès de la CCI. La solution qui sera proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Le recours au médiateur de la consommation ne pourra cependant être envisagé :

- qu'après avoir tenté une résolution amiable du différend par une réclamation écrite adressée à la CCI,
- si la demande est manifestement infondée ou abusive,
- lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal,
- lorsque le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la CCI,
- lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence.