

**20 886** visiteurs ont fréquenté la dernière édition de la Foire commerciale d'Arras, qui s'est déroulée du 17 au 25 avril à Artois Expo.

**31%** des commerçants ont une opinion favorable sur le bilan d'activité du premier trimestre 2010. Une tendance plus marquée parmi les commerces auto-moto et d'équipement de la maison.

**36%** d'entre eux ont au contraire une opinion défavorable sur le sujet (commerces d'équipement de la personne, articles de loisirs...).

(source : enquête réalisée par le réseau C(R)CI entre le 22 mars et le 7 avril 2010 par mail auprès de 300 commerces de détail).

## FOCUS sur un territoire

### La Communauté de Communes de l'Atrébatie

Présidée par Pierre GUILLEMANT, la Communauté de Communes de l'Atrébatie est établie à Hermaville.

A visiter : [www.cc-atrebatie.fr](http://www.cc-atrebatie.fr)



**27** communes  
**79** habitants/km<sup>2</sup>  
**12 347** habitants (Variation : +2%/1999) dont :  
 20,3% 0-14 ans  
 19% 15-29 ans  
 43,5% 30-59 ans  
 17,3% 60 ans et plus

**5 925** actifs  
**4 577** ménages  
**22 040€** de revenu net moyen/foyer fiscal  
**3 512** emplois salariés et non salariés dont 2 157 emploi salariés, soit +15,5% / 2001  
**275** établissements inscrits au RCS dont :  
**131** commerces et services aux particuliers décomposés en :  
 27 cafés/hôtels/restaurants  
 22 commerces alimentaires (dont 4 grande distribution)  
 19 commerces et services culture/loisirs  
 17 commerces/réparation automobile  
 12 commerces et services divers  
 11 commerces hygiène/santé/beauté  
 10 commerces d'équipement de la personne  
 7 services Immobilier/Banque/Assurance  
 6 commerces d'équipement de la maison

**22** créations et **5** reprises d'entreprise en 2009.  
 Le dirigeant a plus de 55 ans dans **26%** des entreprises.  
 (Sources : CCI d'Arras, Direction Générale des Impôts, Insee, Pôle Emploi)

## Succès

# Démarche Qualité, pourquoi pas vous ?

Quel point commun y a-t-il entre des enseignes aussi différentes que le Magasin d'Artois à Montenescourt, les Mariés d'Aphrodite, Afflelou, Boyaval, Flandres Artois Tourisme, Edisac, Art Home à Arras, et enfin le Café du Commerce à Bucquoy ?

Toutes viennent de rejoindre les 3 000 commerçants du Nord-Pas de Calais détenteurs du label "Qualité Commerce" ! Pour cela, leurs gérants ont dû accepter de soumettre leur établissement au jugement critique d'un cabinet indépendant qui, à l'issue de 2 visites et d'1 appel téléphonique "mystère", leur a attribué des notes portant sur l'attractivité extérieure du magasin, l'ambiance intérieure, la qualité de l'accueil, la démarche commerciale, etc. Le label est attribué lorsque la moyenne des notes atteint au moins 80%. Par ailleurs, chaque audit donne lieu à une restitution personnalisée au cours de laquelle des préconisations sont formulées pour solutionner les éventuels points faibles qui auront été relevés par le cabinet.

La Démarche Qualité Commerce fait l'objet de 2 sessions chaque année. Celle d'avril a séduit 27 commerçants. Si vous êtes intéressé, manifestez-vous vite afin de vous inscrire à celle d'octobre. Il ne vous en coûtera que 65 € HT !

### Les avantages de la démarche

- Améliorer la satisfaction de votre clientèle.
- Valoriser votre professionnalisme.
- Développer vos savoir-faire.
- Bénéficier d'outils de promotion et de communication.
- Vous différencier de la concurrence.
- Intégrer un processus d'amélioration du service et de l'accueil.
- Optimiser le chiffre d'affaires de votre entreprise.

Renseignements / inscriptions :  
 Patrick LANIEZ - Cathy DELAMAIDE, 03 21 23 84 61



Les 8 nouveaux labellisés ont reçu leur diplôme des mains de Francis DUMARQUEZ et de Jean-Paul PIPON, vices-présidents Commerce de la CCI d'Arras.

## Aménagement commercial

# De nouvelles enseignes dans le paysage arrageois !

Toutes ont été accompagnées, dans leur recherche de local et leur installation, par les services de la CCI. Alors si vous aussi, vous avez des besoins dans ce domaine, faites comme elles : contactez-nous !

● **A Achicourt**  
 Ouvert fin 2009, dans le centre-ville juste en face de la mairie, **FESTY ART** est spécialisé dans les produits de décoration et les loisirs créatifs

● **A Beaurains**  
 La zone des Longs Champs va accueillir l'enseigne **ZOOFLORE** (jardinerie, animalerie) actuellement installée à Tilloy-Les-Mofflaines. Au coeur de la

zone commerciale du Carrefour Market, le nouveau bâtiment offrira un espace extérieur pour accueillir des animaux.

● **A Arras**  
 Voie Notre Dame de Lorette, la société **PROSONO** a été reprise courant avril. Sa spécialité ? La location et la vente de matériel de sonorisation et d'éclairage.

Un magasin franchisé **CASH EXPRESS** (déstockage) vient d'ouvrir derrière l'hypermarché Auchan, rue Copernic, à côté du magasin Kioui.

L'enseigne **EDWANS** (prêt-à-porter féminin et maroquinerie, moyenne gamme) va ouvrir dans quel-

ques jours, rue Gambetta, en lieu et place de l'ancien magasin Chaussport.

L'enseigne **NOOÏ** va ouvrir fin août, rue Gambetta, en lieu et place de l'enseigne Kazdal. Spécialité de cette franchise : les pâtes cuites à la commande, préparées devant le client et à emporter.

**COTE JUNIOR** s'est installé rue des Balances, dans un local commercial vacant. Spécialisé dans le prêt-à-porter junior, le magasin ouvrira courant août.

**Vous recherchez un local commercial ?**  
**Votre contact :**  
 Séverine MAYEUR, 03 21 23 84 75

# Se former : une étape indispensable pour progresser !

Accaparé par votre quotidien, vous n'avez peut-être jamais envisagé de suivre une formation. Et pourtant... savoir "lever le nez du guidon" de temps en temps pour se former est indispensable si l'on souhaite progresser. Emmanuel FACON peut en témoigner...

"J'ai créé mon entreprise de Pompes Funèbres en 1997 à Roeux. Je me suis associé avec ma sœur et notre petite société familiale s'est développée au fil du temps. En 2000, nous sommes installés à Brebières, dans un local plus grand. En janvier dernier, nous avons ouvert un second point de vente à Ecourt-St-Quentin. Nous employons aujourd'hui 7 salariés : 5 permanents et 2 vacataires.

Au fur et à mesure de notre croissance, j'ai pris conscience que nous avions des lacunes en gestion financière et en management, et que nous avions tout intérêt à nous améliorer pour pérenniser notre société. Voilà pourquoi j'ai sauté sur l'occasion quand j'ai appris que la CCI, en partenariat avec la Chambre de Métiers, proposait une formation spécialement élaborée pour les dirigeants de TPE, la formation "Capitaine" ! Grâce à elle, j'ai acquis des méthodes plus efficaces, aussi bien en matière de relationnel avec mes salariés qu'en matière administrative et financière. J'ai également mis en place des tableaux de bord que nous avons créés lors de nos sessions de formation. Aujourd'hui, tout cela me permet d'aller plus loin dans les échanges avec mon comptable. En résumé, je dirais que cette formation est plus que nécessaire pour apprendre de nos erreurs ! Elle permet de se remettre en question grâce à des outils pédagogiques simples et elle nous donne plus d'assurance pour se projeter dans le futur".

Une prochaine formation, axée sur la gestion-finance, est programmée en septembre.

**ATTENTION :**  
effectif limité ; inscription dès à présent.

Renseignements :

Luc MESSAGER, 03 21 23 84 76



Emmanuel FACON,  
un patron de TPE qui ne regrette pas  
son investissement formation !

## Tourisme

# Clientèle anglophone : jouez une vraie carte séduction... Accueillez-la dans sa langue maternelle !



C'est le challenge que les CCI de l'Artois (Arras, Béthune et Lens) vous proposent de relever en participant à la formation qu'elles ont spécialement concoctée pour vous, professionnels de l'hôtellerie-restauration.

Planifiées le lundi après-midi, chaque semaine du 14 septembre au 14 décembre 2010, les séances durent 2h30, en effectif restreint afin de garantir un maximum d'interactivité. Elles vous permettront, à vous-même ou à votre personnel, de maîtriser le

vocabulaire et les expressions propres à l'accueil d'une clientèle anglophone.

L'enjeu est loin d'être anodin... Car un client satisfait de la qualité de votre accueil, c'est un client susceptible de revenir chez vous à l'occasion d'un prochain séjour, ou de conseiller votre établissement à ses compatriotes !

Coût de la formation : 580 € nets de taxes avec possibilité de prise en charge par le FAFIH ou dans le cadre du Droit Individuel à la Formation. Inscription sous réserve de places disponibles.

Contact : Julie MARSOL,  
Conseillère Tourisme, 03 21 23 84 70

## Immo

### Arras, rue Saint-Aubert

A louer surface de 50 m<sup>2</sup> disponible de suite. Aucun travaux à prévoir. Possibilité de loger sur place.

### Arras, rue Gambetta

A louer surface de 90 m<sup>2</sup> + réserve. Bel environnement commercial.

### Arras, rue Wacquez Glasson

A louer surface de 150 m<sup>2</sup>. Aucun travaux à prévoir. Idéalement placé.

Vous recherchez un local commercial sur Arras et sa région, n'hésitez pas à contacter :

Séverine MAYEUR, 03 21 23 84 75

[www.boursedeslocaux-arras.fr](http://www.boursedeslocaux-arras.fr)

## En bref...

### Collecte des tickets restau

Depuis le 30 avril, la CCI ne collecte plus les titres-restaurant. La Centrale de Règlement des Titres-restaurant (CRT) a en effet décidé de dénoncer la convention de partenariat qui permettait à la CCI d'assurer cette collecte depuis une vingtaine d'années. Une décision que la CCI d'Arras déplore, tout comme ses consœurs de Béthune et de Lens, car elle condamne un service de proximité au profit des restaurateurs de l'Artois.

### Nouveau point d'accueil RSI (Régime Social des Indépendants)

Depuis le 1<sup>er</sup> avril, le RSI Nord-Pas de Calais propose un nouveau point d'accueil sur le secteur d'Arras. Il se situe en Mairie de Bapaume sous la forme d'une permanence le 2<sup>ème</sup> jeudi de chaque mois de 9h à 12h (de préférence sur rendez-vous). Il vient compléter les 2 points d'accueil déjà existants à Arras et Saint-Pol-sur-Ternoise.

### Tout sur le commerce dans le 59/62

Rendez-vous sur le site [www.arras.cci.fr](http://www.arras.cci.fr) (rubrique information économique) pour y télécharger les dernières études réalisées par la CRCI, en partenariat avec les services Etudes des Chambres locales : le "Commerce de détail dans le Nord-Pas de Calais" et le "Discount alimentaire en France et dans le Nord-Pas de Calais".

### Arras dans les kiosques

La presse magazine se fait régulièrement l'écho de l'attractivité touristique d'Arras. Ce mois-ci, c'est le mensuel Maisons du Nord qui lui consacre un dossier, illustré de nombreuses photos, vantant son patrimoine, ses boutiques, ses bonnes tables, ... De quoi donner envie à plus d'un lecteur de découvrir la capitale atrébate !

CCI d'Arras - 8, rue du 29 juillet - BP 540 - 62008 Arras cedex  
Tél. : 03 21 23 24 24 - Fax : 03 21 23 84 84  
Internet : [www.arras.cci.fr](http://www.arras.cci.fr)

Directeur de la Publication : Gérard PERUS  
Conception : Agence Tourmant  
ISSN : 1629-3541



CCI ARRAS La lettre trimestrielle du commerce

## Agenda

- **Permanences CIP**  
Centre d'Information et de Prévention des difficultés d'entreprises  
**Quand ?** Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundi de chaque mois  
**Où ?** CCI d'Arras  
**N° vert : 0 800 112 978**

- **Soldes d'été**  
Du mercredi 30 juin au mercredi 3 août 2010

- **Les Web'ateliers de l'Artois**  
- **Le marketing multi-canal :** **GRATUIT !**  
un enjeu majeur pour votre développement commercial.  
Vendredi 28 mai 2010, 8h30-10h30, CCI d'Arras  
- **Mieux connaître votre client :**  
c'est optimiser votre activité commerciale.  
Vendredi 25 juin 2010, 8h30-10h30, CCI d'Arras  
**Contact : Cathy DELAMAIDE, 03 21 23 84 97**  
+ d'infos/inscription en ligne sur [www.webateliers-artois.fr](http://www.webateliers-artois.fr)

Tout l'agenda de la CCI sur [www.arras.cci.fr](http://www.arras.cci.fr)

ARTOIS  
EXPO



17, 18 et 19 septembre 2010  
**Salon de l'immobilier  
et de l'éco-habitat**

### Le rendez-vous pour convaincre vos futurs clients !

Agences immobilières, professionnels de la construction ou de la rénovation, spécialistes de l'éco-habitat (isolation, énergies renouvelables, etc), vous avez votre place sur ce salon. Ne manquez pas l'opportunité d'y concrétiser de nombreuses affaires !



+ d'infos et dossier d'inscription téléchargeable sur  
[www.salonimmoethabitatarras.com](http://www.salonimmoethabitatarras.com)  
Renseignements au 03 21 60 77 77



[www.arras.cci.fr](http://www.arras.cci.fr)