

La Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aude s'est mobilisée, dès le premier confinement, afin d'accompagner les entreprises dans la recherche d'outils financiers d'une part et le maintien d'une activité commerciale et artisanale a minima d'autre part.

Depuis, les commerçants n'ont eu de cesse d'adapter leurs pratiques :

- Présence sur les réseaux sociaux
- Vente en ligne / click and collect / livraison à domicile
- Mise en place de protocoles sanitaires au sein de leur établissement.

Ce second confinement arrive à l'heure où les stocks des commerces sont particulièrement importants, la période de Noël pouvant représenter 40 à 60% du chiffre d'affaires de certaines activités. Il fait également suite aux nombreux efforts consentis par les commerçants pour accueillir leurs clients dans des conditions sanitaires optimales.

Aussi, les commerçants, dont la trésorerie est au plus bas, sont particulièrement inquiets par leur capacité à redresser leur activité à court et moyen terme et sont animés par un profond sentiment d'injustice. Ce sentiment d'injustice est renforcé par la distorsion de concurrence exercée par certains géants du web et acteurs de la grande distribution alors que le commerce de proximité se voit imposer une fermeture par l'Etat.

Or, la fréquentation des commerces de proximité dans les petites et moyennes villes, même en période de forte influence, demeure moindre et garantit l'application de protocoles sanitaires adéquats. La question des flux de consommateurs sur la voie publique est quant à elle de la responsabilité des pouvoirs publics et ne saurait en aucun cas justifier la fermeture de ces commerces. Sur ce point, il convient de rappeler que les petites et moyennes villes ne doivent en aucun cas être étudiées sous le prisme de la capitale ou des seules métropoles.

Dans ce contexte, l'enjeu immédiat pour les commerçants est de **multiplier les canaux de distribution** en favorisant la vente en boutique via les technologies de l'information et de la communication.

Il est essentiel que **l'activité des commerces de proximité se poursuive de manière « phytale »**. En effet, accompagner les activités commerciales vers des formes de vente 100% digitales signerait la fin du commerce de proximité et la désertification des centres-villes, réduisant à néant les efforts d'investissement réalisés par l'Etat et les collectivités territoriales au travers notamment des Plans d'Action Cœur de Ville, des Opérations Bourg Centre ou encore des Contrats de Ville.

Dans cette optique, la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aude s'est engagée dans :

- La promotion d'« Allo Boutique » : appel pour commander un article et le retirer ou le faire livrer à domicile
- La promotion et la mise en œuvre de solutions de click and collect et places de marché nationales, régionales (dansmazon) et locales.
- La promotion des dispositifs existants et leur mise en œuvre : Facebook Pro, Google my Business...
- La promotion et la mise en œuvre des outils de géolocalisation (ex : geolocal11 déployé par la CCI Aude – opérationnel le 20 novembre 2020)

Par ailleurs, la CCI Aude accompagne les commerçants à travers la campagne d'appels SOS Numérique qui permettra de :

- Mesurer la maturité numérique des commerces
- Présenter les solutions locales et nationales adaptées à leur activité
- Proposer un audit de leurs pratiques afin de bâtir un plan d'actions pertinents

A cet effet, la CCI Aude mobilise la globalité de ses conseillers d'entreprise. Ainsi, 7 d'entre eux sont affectés à cette action, en plus des 3 conseillers en charge de la cellule de crise. L'ensemble des collaborateurs assure la promotion des dispositifs d'aides aux entreprises, qu'elles soient nationales, régionales comme le fonds L'Occal ou locales.

Enfin, la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aude réaffirme la nécessité de « **Rendez-vous Boutique** » afin que les commerçants puissent accueillir leurs clients en magasin de manière sécurisée. En effet, la fermeture imposée des commerces anéantit le fondement même du commerce de proximité, à savoir la relation client. Celle-ci, basée sur l'écoute et le conseil, ne saurait se réduire à des solutions distancielles : la fidélisation de la clientèle est le résultat de longues années de travail, parfois intergénérationnelles. La fermeture des commerces, en particulier en cette fin d'année, va inexorablement engendrer de nouveaux comportements d'achats et en renforcer d'autres, réduisant ainsi à néant et durablement des années d'efforts de fidélisation.

Aussi, la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aude propose :

- **L'ouverture des commerces sur rendez-vous au plus tôt**, afin d'étaler la fréquentation des commerces et les flux de consommateurs sur une amplitude temporelle plus importante.
- L'accompagnement des commerçants dans la mise en œuvre d'un protocole sanitaire renforcé
- La **création d'un label « Commerce Safe »**, en partenariat avec le SIST et la Direccte. Ce label, gage de sécurité sanitaire et de confiance pour les clients et salariés des établissements recevant du public (ERP), permettra de valider l'application des protocoles sanitaires par les commerçants. Il pourra se déployer de la manière suivante :
 - Information et sensibilisation des commerçants dès l'autorisation d'ouverture sur rendez-vous
 - Autodiagnostic / diagnostics
 - Demande de labellisation en ligne ou version papier
 - Contrôle par un partenaire de l'opération

Ces mesures doivent intervenir dans les plus brefs délais. Il est entendu que l'ouverture des commerces sur rendez-vous ne peut en aucun cas être conditionnée à l'obtention du label « Commerce Safe ».