

pour en savoir plus sur les PMS ...

www.pointmultiservices.com

VOS CONTACTS

Conseil Interconsulaire Auvergne

Contact Points Multi-Services :
Béatrice Guichard - tél. 04 73 60 46 31
fax 04 73 90 89 22
e-mail : pointmultiservices@auvergne.cci.fr

Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Auvergne

Contact Presse : Estelle Pagès - tél. 04 73 60 46 29
fax 04 73 90 89 22
e-mail : epages@auvergne.cci.fr



Partenaires des PMS :

- ◆ Chambres de Commerce et d'Industrie d'Auvergne
- ◆ Chambres de Métiers d'Auvergne
- ◆ État (Délégation Régionale au Commerce et à l'Artisanat)
- ◆ Union Européenne
- ◆ Conseil Régional d'Auvergne
- ◆ Conseils Généraux de l'Allier, du Cantal, de la Haute-Loire et du Puy-de-Dôme
- ◆ Direction Régionale de France Télécom
- ◆ Délégation Régionale d'EDF
- ◆ Association Régionale des Pays d'Auvergne



**Les Points Multi-Services :
un esprit de service, un concept de
caractère aux mille visages**

1 - HISTORIQUEMENT...

2 - ÉCONOMIQUEMENT...

3 - RÉSEAU...LUMENT...

4 - EUROPÉEN...NEMENT...

5 - PASSIONNÉMENT...



1 - HISTORIQUEMENT...



10 ans ... H@ppy Birthday, les PMS ! 10 ans ... H@ppy Birthday, les PMS !

Carrefours d'idées, véritables relais de services au public, précurseurs du commerce de demain, les Points Multi-Services, c'est tout cela et bien plus encore.

10 ans après, ils sont encore plus innovants et motivés pour entreprendre de nouvelles actions.

1994 : Création du dispositif « Points Multi-Services » en Auvergne

1996 : 40 PMS agréés sur le territoire auvergnat

1997 : Réalisation d'une étude bilan auprès des 40 premiers PMS

1998 : Transfert du concept PMS en Poitou-Charentes

1999 : 70 PMS sont installés

2000 : Création des premiers « Cyber PMS » et du logo PMS

2001 : Mise en ligne du site Internet/Intranet interrégional : www.pointmultiservices.com

2002 : Installation de la signalétique des PMS

2003 : Transfert du concept PMS en Aquitaine

2004 : Un réseau de 98 PMS agréés en Auvergne

L'aménagement de l'espace rural devient un sujet d'actualité, à l'heure où est en discussion le projet de loi relatif au développement des territoires ruraux. **La réalité du monde rural a, en effet, profondément changé depuis plusieurs années. Sa diversité s'est accrue.**

À un monde rural en perte de vitesse démographique et économique, il convient d'opposer les territoires ruraux qui connaissent un renouvellement démographique et qui suscitent un véritable attrait de nos concitoyens. **Cette nouvelle donne entraîne des attentes nouvelles en termes de services et d'aménagement.**

En ce sens, les Chambres de Commerce et d'Industrie et les Chambres de Métiers d'Auvergne ont toujours cherché à conforter les territoires de projets en pratiquant le "bilinguisme" : intérêt économique des chefs d'entreprise et intérêt général du milieu rural.

Le commerce et l'entreprise artisanale sont parfois les **derniers remparts contre la désertification**, qui permettent ainsi de maintenir un lieu de vie.

Dans ce contexte, le **Conseil Interconsulaire d'Auvergne** a mis en place, **dès 1994**, une opération d'accompagnement des entreprises de proximité dans les zones rurales, déclinée sous l'appellation "**Points Multi-Services**" (PMS) dont les **objectifs** sont les suivants :

- maintenir et développer le commerce et les services en milieu rural,
- proposer des services nombreux et variés à la population locale et à la clientèle touristique,
- permettre aux populations rurales d'utiliser les nouvelles technologies, grâce à la mise en place de l'équipement multimédia avec accès à Internet,
- favoriser la mise en réseau de ces petites entreprises rurales et les échanges d'expériences.

Les Points Multi-Services bénéficient du soutien financier de l'État, de l'Union Européenne et des Conseils Généraux de l'Allier, du Cantal, de la Haute-Loire et du Puy-de-Dôme.

Les Maires des communes sur lesquelles sont implantés des PMS apportent généralement un appui précieux au dispositif, d'autant plus efficace qu'il joue sur la proximité territoriale.

2 - ÉCONOMIQUEMENT ...



QU'EST-CE QU'UN POINT MULTI-SERVICES ?

- Le Point Multi-Services est "**un espace de services**" installé dans une **entreprise commerciale ou artisanale** (alimentation générale, bar, restaurant, boulangerie...).
- Il propose **une gamme de services diversifiés** : point retrait argent, informations touristiques, produits de téléphonie mobile...
- Chaque PMS est équipé d'un **espace multimédia** composé d'un **équipement "1^{ère} génération"** : fax, minitel, photocopieur et depuis l'année 2000, d'un **équipement Cyber PMS appelé "2^{ème} génération"** comprenant en plus, un ordinateur avec accès à Internet.
- Là où un Point Multi-Services est implanté, c'est toute une population qui a **accès aux technologies de l'information et de la communication** et qui trouve un commerce où l'on a "**tout sous la main**".

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'INSTALLATION D'UN POINT MULTI-SERVICES ?

- **L'installation d'un Point Multi-Services** est soumise à l'agrément d'un **Comité de Pilotage régional**, composé de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Auvergne, de la Chambre Régionale de Métiers d'Auvergne, de la Délégation Régionale au Commerce et à l'Artisanat, du Conseil Régional, des Conseils Généraux de l'Allier, du Cantal, de la Haute-Loire et du Puy-de-Dôme, de l'Association Régionale des Pays d'Auvergne, de la Délégation Régionale d'EDF et de la Direction Régionale de France Télécom.
- Les PMS sont choisis en fonction de **plusieurs critères** :
 - village de moins de 2.000 habitants, situé en zone rurale,
 - commerce à dominante alimentaire et/ou café/épicerie,
 - établissement ne constituant pas une concurrence déloyale pour les activités économiques existantes aux alentours,
 - dernier établissement de la commune en priorité,
 - chef d'entreprise volontaire et dynamique.

3 - RÉSEAU...LUMENT...



LE RÉSEAU COMPTE 98 POINTS MULTI-SERVICES AGRÉÉS :

- **Allier** : 17 dont 10 Cyber PMS,
- **Cantal** : 19 dont 10 Cyber PMS,
- **Haute-Loire** : 17 Cyber PMS,
- **Puy-de-Dôme** : 45 dont 24 Cyber PMS.

Tous les PMS appartiennent à **un réseau unique, facilement identifiable**, grâce à **une signalétique valorisante** :

- meuble avec présentoir pour mettre en évidence la documentation fournie par les partenaires,
- signalétique extérieure composée de deux panneaux « entrée de village » et d'un panneau sur la devanture du commerce.

Sur la base du logo des PMS, diverses actions de communication sont mises en œuvre avec le souci de contribuer à **la visibilité du dispositif vis-à-vis de l'extérieur et au sein même du réseau** (bulletin interne au réseau PMS, dépliants personnalisés, cartes multi-fidélité, affiches, autocollants...).

L'identité du réseau repose sur **son homogénéité en termes d'équipement et de services** proposés à la population rurale. Mais au-delà de ce partage d'outils, la cohérence du réseau prend appui sur la capacité des chefs d'entreprises à s'approprier et à mettre à disposition de leur clientèle **"le pôle multimédia"**. Pour cela, **des journées d'animation "Internet"** sont organisées en partenariat avec **France Télécom** dans le point de vente. L'objectif est d'inciter les clients des PMS à utiliser l'équipement informatique et la liaison Internet mis à leur disposition.

Un site Internet www.pointmultiservices.com a été mis en ligne en 2001, il a pour vocation de :

- **promouvoir le concept "PMS" et mieux faire connaître chaque entreprise agréée**, en mettant à la disposition de tout internaute de l'information générale sur l'opération PMS et des informations spécifiques sur les principaux services existants dans les commerces,
- **faciliter les échanges au sein du réseau via un intranet**, réservé aux exploitants, accessible par un mot de passe.

Depuis sa création en 1994, l'opération PMS repose sur **une coordination et une animation assurées par une chargée de mission, au niveau régional.**

4 - EUROPÉEN...NEMENT...



LES POINTS MULTI-SERVICES ... EN FRANCE

Depuis 1998, les Points Multi-Services ont été installés par la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie du Limousin-Poitou-Charentes **sur la région Poitou-Charentes** (76 PMS).

La Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Aquitaine a adhéré, **en 2003**, au concept et a pour objectif de créer 40 PMS d'ici la fin de l'année 2004.

Un guide pratique pour le transfert du concept PMS en Aquitaine a été co-réalisé entre la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie du Limousin-Poitou-Charentes et le Conseil Interconsulaire Auvergne. Le document présente le dispositif PMS et formule des préconisations sur les différentes phases de mise en œuvre du concept.

Le réseau PMS devrait s'étendre prochainement **sur la région Centre**, à l'initiative de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Loiret.

... AU-DELÀ DE NOS FRONTIÈRES...

Le concept Point Multi-Services est entré aujourd'hui dans une phase de développement européen.

Pour preuve : la région de Coïmbra **au Portugal** s'est engagée à installer des PMS. C'est à **Pinzio**, commune rurale de 1.200 habitants que le **premier Point Multi-Services a vu le jour**.

D'autres Points Multi-Services devraient très prochainement être installés sur le territoire portugais.

De leur côté, les régions de Salamanque et Zamora, **en Espagne**, réfléchissent à la mise en œuvre du dispositif.

5 - PASSIONNÉMENT...



LA PASSION TRÈS MULTI-SERVICES DE CHRYSTELLE GEORGES - BLOT L'ÉGLISE (63)

À Blot l'Église, Chrystelle GEORGES a repris, en 1990, l'épicerie familiale créée en 1927.

En 1998, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Riom lui suggère de devenir Point Multi-Services et elle accepte. Depuis, elle propose à ses clients, et en plus d'une multitude de produits (rayon presse, quincaillerie, mercerie, vaisselle...) *"des services auxquels ils n'auraient même pas pensé"* nous dit-elle.

Dans le cadre de la mise en place des "Cyber PMS" en 2000, Chrystelle a choisi de devenir PMS "2^{ème} génération". Photocopieur, télécopieur, minitel, téléphone, fax, point argent et Internet trônent en bonne place dans le magasin.

"De nos jours, un magasin de campagne doit proposer le maximum de services et produits ; il faut sans cesse avancer", ajoute-t-elle.

Dans un rayon de 20 kilomètres, Chrystelle GEORGES assure donc la promotion de son PMS lors des tournées qu'elle effectue quatre jours par semaine. Elle ne compte pas son temps et travaille plus de 50 heures par semaine.

"Chrystelle, c'est ma petite antenne", dit une cliente des tournées.

Contact PMS

Chrystelle GEORGES
Épicerie-Tabac-Presses « PROXI »
Route de Manzat
63440 BLOT L'ÉGLISE
Tél : 04 73 97 40 79
Fax : 04 73 97 95 50
Email : chrystelle.georges@wanadoo.fr



**UN COMMERCE SE RÉVEILLE,
UN PMS S'ÉVEILLE ...
SAINT-SANTIN-CANTALÈS (15)**



S'il est vrai que la population de Saint-Santin-Cantalès, dans le Cantal, a connu une hausse de sa population en 9 ans (1990-1999 : + 4,6 %), la commune a donné, également, un second souffle au paysage commercial.

En 2003, le village possédait deux commerces : un bar-tabac-restaurant et une épicerie. Le propriétaire de l'épicerie souhaitant cesser son activité au cours de cette même année, il était donc nécessaire de trouver rapidement une solution afin que les habitants ne prennent pas leurs habitudes ailleurs.

La commune a sollicité la Chambre de Commerce et d'Industrie du Cantal pour reprendre ce commerce et procéder ensuite au recrutement d'un couple d'exploitants.

Sandrine SKALSKI et son mari semblent alors les plus intéressés pour la reprise de cette épicerie, dès le mois de juillet 2003.

Que trouvent de plus, maintenant, les habitants du village dans leur tout nouveau commerce (situé désormais dans un bâtiment racheté par la commune) ? Outre l'épicerie traditionnelle, le rayon frais, charcuterie, les clients qui font leurs courses, peuvent, entre articles d'épicerie et graines de fleurs, photocopier des documents, rechercher des informations sur Internet.

Sandrine SKALSKI est radieuse dans son commerce : *"Les habitants de Saint-Santin-Cantalès et des alentours bénéficient également d'une tournée qui leur apporte les courses à domicile"*, souligne l'exploitante.

Contact PMS

Sandrine SKALSKI
Épicerie« LA CANTALÈS » - Le Bourg
15150 SAINT-SANTIN-CANTALÈS
Tél/Fax : 04 71 62 90 46
Email : epicerie.lacantales@wanadoo.fr

**UNE ÉPICERIE PAS COMME
LES AUTRES -
MONTCOMBROUX-LES-MINES
(03)**



Quand un photocopieur, un télécopieur, un ordinateur côtoient les fruits et légumes ou les produits laitiers dans un commerce, c'est qu'il s'agit d'un PMS.

Installé avec l'appui de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Moulins-Vichy, le PMS de Montcombroux-les-Mines fait partie du réseau Auvergne depuis 2001. Outre l'épicerie, les clients peuvent ainsi effectuer des retraits d'argent (avec le système Point Vert), envoyer des documents par télécopie, consulter Internet. Comme Annie BOUTONNAT, exploitante du PMS, les commerçants sont des acteurs à part entière de la vie en milieu rural, des interlocuteurs au service de la population.

"Si c'était à refaire, je recommencerais sans hésiter. Pour moi, c'est une bonne opération. Ce sont des services que j'apporte en plus aux gens du pays et aux touristes", explique Annie BOUTONNAT.

Contact PMS

Annie BOUTONNAT
Épicerie-Tabac-Pressé
Rue Principale
03130 MONTCOMBROUX-LES-MINES
Tél : 04 70 99 61 21
Fax : 04 70 99 64 44
Email : annie.boutonnat@wanadoo.fr

Des exemples, comme ceux de Chrystelle, de Sandrine, d'Annie ou d'Andrée et Jean-Paul, il en existe 94 autres, aujourd'hui en Auvergne !

Pour les découvrir, rendez-vous sur le site
www.pointmultiservices.com

ou encore mieux, rendez leur visite ...

Vous ressentirez par vous même, ce qu'est "**l'esprit PMS**" !

Bonne visite,

Béatrice
Chargée de mission PMS

UN CAFÉ ET INTERNET, S'IL VOUS PLAÎT ! LE BOUCHET-SAINT-NICOLAS (43)



Andrée et Jean-Paul PASTURAL s'apprêtent à fêter, en 2005, le dixième anniversaire de leur Point Multi-Services.

L'Auberge du Couvige (bar-restaurant-épicerie) applique la règle "isolée, mais pas déconnectée" et pour preuve, depuis 2001, quand on pousse la porte de l'établissement, on peut surfer sur Internet. Il suffit juste d'aller s'installer devant le poste informatique.

Tout le monde y trouve son compte. Le client, bien sûr, qui n'a pas à parcourir des kilomètres pour envoyer un mail, mais les exploitants aussi. Cela leur permet de fidéliser la clientèle, voire d'attirer de nouveaux usagers : "*Depuis la mise en service, nous avons beaucoup de touristes et de jeunes qui l'ont utilisé pour avoir du courrier électronique*", explique Andrée PASTURAL.

Avec une multitude de services très divers, allant des services bancaires à la location de gîtes, au dépôt de pain, en passant par Internet, Andrée et Jean-Paul PASTURAL ont su se mettre à la disposition de leurs clients.

Contact PMS

Andrée et Jean-Paul PASTURAL
Bar-Restaurant-Épicerie
« AUBERGE DU COUVIGE »
Le Bourg
43510 LE BOUCHET-SAINT-NICOLAS
Tél : 04 71 57 32 32
Fax : 04 71 57 30 79
Email : jean-paul.pastural@wanadoo.fr



Notes ... Notes ... Notes ... Notes ...



Notes ... Notes ... Notes ... Notes ...