



# MINI-GUIDE PRATIQUE DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX COMMERCES



[ÉDITION  
2022]

## LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE VOTRE COMMERCE

Avec le soutien de



[www.mdemarseille.fr](http://www.mdemarseille.fr)

# LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE VOTRE COMMERCE

# marseille

[ÉDITION  
2022]

**Mini-guide pratique  
des solutions adaptées  
aux commerces,  
Spécial DIGITALISATION**

## SOMMAIRE

<b>• INTRODUCTION</b>	<b>04</b>
- Une digitalisation indispensable des commerces	
<b>• DES ACTEURS À VOTRE ÉCOUTE :</b>	
<b>SE FÉDÉRER</b>	<b>06</b>
- Fédération Marseille Centre	<b>07</b>
- Association des commerçants et des artisans Marseille Belsunce	<b>08</b>
- Fédération Commerce en 13	
<b>ÊTRE ACCOMPAGNÉ</b>	<b>10</b>
- CCIAMP, Chambre de commerce et d'industrie métropolitaine Aix-Marseille-Provence	<b>12</b>
- CMAR Paca, Chambre de métiers et de l'artisanat de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	<b>14</b>
- Conseil régional de l'Ordre des experts-comptables de Marseille PACA	<b>16</b>
- RH TPE (un accompagnement gratuit et personnalisé en ressources humaines pour les TPE	
<b>FINANCER LA FORMATION</b>	<b>18</b>
- Les OPCO	<b>18</b>
• Opcommerce	<b>20</b>
• Opérateur de compétences des Entreprises de Proximité (OPCO EP)	
<b>RECRUTER</b>	<b>22</b>
- Pôle emploi	<b>24</b>
- Mission locale Marseille	
<b>COMMERÇANTS</b>	<b>26</b>
- En avant vers le numérique ! (DGE)	
<b>ELEASUD</b>	<b>28</b>
- Une montée en compétences digitales ludique <a href="http://www.eleasud.fr">www.eleasud.fr</a>	
<b>MES NOTES</b>	<b>30</b>

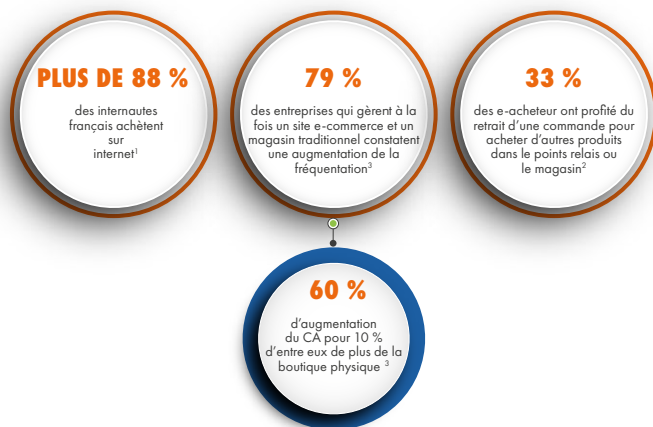
# INTRODUCTION

## UNE DIGITALISATION INDISPENSABLE DES COMMERCES

Le contexte sanitaire a accéléré la transformation des modes de consommation. De nouvelles attentes en termes d'expérience client et de relation ont ainsi émergé. Par exemple, le référencement en ligne de votre commerce (site web ou page sur les réseaux sociaux) rassure le client. Il est bon de lui fournir des preuves, des repères. Pour maintenir et élargir votre clientèle, vous êtes amenés à développer votre communication sur les réseaux sociaux, à animer l'information en ligne sur votre activité commerciale et à traiter les commentaires des clients. Aussi, de nouveaux canaux de distribution comme la vente en ligne ou le Click & Collect sont de plus en plus utilisés, surtout depuis la crise sanitaire.

Ce mini-guide « Le numérique au service de votre commerce » a vocation à vous faciliter l'accès aux dispositifs existants portés par les acteurs du territoire afin d'accompagner votre digitalisation.

### Chiffres clés:



\*Sources : COMMERÇANTS EN AVANT VERS LE NUMÉRIQUE ! (DGE)

1 - Médiamétrie Observatoire des Usages Internet - T4 2018

2 - Baromètre FEVAD/CAS - janvier 2018

3 - Étude FEVAD-OXATIS - février 2019



La Maison de l'emploi de Marseille a pour mission de contribuer à la coordination d'actions menées dans le cadre du service public de l'emploi. Elle anime sous l'égide de la DDETS des Bouches-du-Rhône (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) et de la Ville de Marseille, une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriale « Commerce et économie numérique ». La finalité est d'accompagner et de développer des solutions concrètes pour mieux répondre aux besoins RH et de recrutement des entreprises du territoire. Plus spécifiquement sur la filière commerce, la Maison de l'emploi de Marseille facilite la mise en lien des commerçants avec l'offre de services publics de proximité.

Elle propose aux commerçants des solutions et outils tel que le dispositif RH TPE, accompagnement RH de proximité des TPE, ou encore l'application ELEASUD pour une montée en compétences numérique à la carte.

[WWW.MDEMARSEILLE.FR](http://WWW.MDEMARSEILLE.FR)

## Fédération Marseille Centre

### ■ Adresse postale :

Immeuble CMCI  
2, rue Henri Barbusse 13001 Marseille

### ■ Activités :

Depuis plus de 30 ans, Marseille Centre, la Fédération des commerçants du centre-ville rassemble et défend les intérêts de ses adhérents artisans, commerçants en mobilisant les acteurs privés et publics impliqués dans le développement, la promotion et l'animation du cœur de ville.

Elle structure le tissu associatif avec un réseau d'associations qu'elle accompagne pour répondre à leurs besoins et pour l'organisation d'événements. Marseille Centre porte des dispositifs de soutien au commerce (charte de redynamisation Hammerson), accompagne la transformation du centre-ville avec des actions citoyennes (végétalisation de rues). Elle offre une vitrine de l'activité des commerces et de la vie du centre-ville au travers de son site et ses réseaux sociaux.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

- Bénéficier d'une page sur le site internet marseille-shopping.fr et de posts sur les réseaux sociaux.
- Bénéficier d'outils de promotion : guides, rédactionnels presse écrite et web.

### ■ Site internet :

[www.marseille-centre.fr](http://www.marseille-centre.fr)

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Nom : SICARD  
Prénom : Guillaume  
Fonction : PRÉSIDENT  
Ligne directe : 09 64 49 12 29  
Courriel : marseille.centre1@orange.fr

## Association des Commerçants et Artisans Marseille Belsunce (ACAM)

### ■ Adresse postale :

01 Rue Francis de Pressensé, 13001 Marseille

### ■ Activités :

- Préserver et développer le commerce de proximité ;
- Encourager les initiatives intrapreneuriales innovantes et durables ;
- Accompagner le développement de filières ;
- Accompagner la transition numérique des commerçants.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

- Accompagner la transition des commerçants (économique, écologique, numérique) ;
- Programme pilote des ambassadeurs/créateurs de Belsunce, création d'une place de vie digitale commerçante ;
- Club de l'Entrepreneuriat de Belsunce ;
- Belsunce actions sociales (dirigeants et salariés) ;
- Belsunce services ;
- Fabrique Mode Belsunce.

### ■ Site internet :

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)  
[www.youtube.com](http://www.youtube.com)

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Nom : TIMIZAR  
Prénom : Ali  
Fonction : PRÉSIDENT  
Ligne directe : 07 71 13 06 13  
Courriel : alitimizar585@gmail.com

## Fédération Commerce en 13 – FC 13

### ■ Adresse postale :

Parc Lavoisier BAT B 99 avenue des Aygalades 13015 MARSEILLE

### ■ Activités :

Association loi 1901, « Commerce en 13 » a été créée en 2018 par une union de différentes associations de commerçants afin d'adresser les enjeux du développement économique et de la mutation accélérée de ce corps de métier liée à la concurrence directe des géants de l'économie numérique.

« Commerce en 13 » regroupe, à date, plus de 64 associations de commerçants des Bouches-du- Rhône, soit plus de 6700 commerçants sur le territoire métropolitain représentant plusieurs milliers d'emplois et entreprises.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

- La transformation et la digitalisation des commerçants
- L'accompagnement des commerces en difficulté
- La redynamisation des cœurs de ville
- L'emploi et la solidarité

#### 4 commissions de travail avec des actions concrètes sur :

- La transformation et la digitalisation des commerçants
- L'accompagnement des commerces en difficulté
- La redynamisation des cœurs de ville au travers de l'emploi et de la solidarité
- Repenser la mobilité à travers l'aménagement d'un centre de services associés

Ces commissions visent à assurer une adaptation rapide des acteurs du commerce face à l'évolution des modes de consommation et des nouvelles attentes des clients.

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Nom : LUCCHINACCI

Prénom : Audrey

Fonction : Présidente

Ligne directe : 06 13 05 19 39

Courriel : lucchinacciaudrey@hotmail.fr





## Chambre de Commerce et d'Industrie Métropolitaine Aix-Marseille-Provence (CCIAMP)

### ■ Adresse postale :

Palais de la Bourse, CS 21856, 13221 Marseille Cedex 01

### ■ Activités :

La CCIAMP propose des outils pratiques et des ateliers pour aider les commerçants à développer leur chiffre d'affaires, les sensibiliser à l'importance du « numérique de proximité » et sur leur responsabilité environnementale.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

#### - Développez votre business

Treiz'Local pour jouer local car c'est vital pour votre commerce.  
Parcours Coach Commerce pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé et proposer des services complémentaires innovants, optimiser votre relation client et dynamiser l'animation de votre point de vente.

#### - La transition digitale est plus que jamais un atout

Parcours de montée en compétences « Cybersécurité » pour vous armer contre les cyberattaques. Parcours en 3 étapes, sensibilisation, formation, mise en application.

#### - Appréhendez les enjeux environnementaux pour rester compétitif

Diagnostic Transition Écologique pour évaluer votre démarche environnementale et élaborer un plan d'actions concret et opérationnel centré sur la transition écologique et la RSE.

#### - Assurez la pérennité de votre commerce grâce à la prévention des difficultés, prenez les mesures nécessaires pour adapter votre stratégie d'entreprise

Autodiagnostic « Comment va ma boîte » pour faire le point sur la santé de votre commerce et détectez les signes avant-coureurs pour anticiper les problèmes éventuels : gestion administrative et

comptable, trésorerie et relations bancaires, activité commerciale et digitale, relations clients et fournisseurs.

Diagnostic 360° Performance pour identifier vos forces et axes de progrès et mettre en œuvre les préconisations et conseils personnalisés d'un expert pour des résultats concrets.

Audit point de vente ruraliste pour donner un nouveau souffle à son point de vente

### ■ Site internet :

[www.cciamp.com](http://www.cciamp.com)

**DIAGNOSTIC**

### Diagnostic Numérique

Réalisez un diagnostic numérique personnalisé, avec un expert CCIAMP, pour identifier vos forces et vos axes de progression !

Entre 45mn et 1h - Gratuit

## Objectifs

- Développer votre business et votre chiffre d'affaires grâce au digital ;
- Trouver de nouveaux clients et fidéliser votre clientèle ;
- Développer votre visibilité & vos ventes en ligne ;
- Vous démarquer de la concurrence ;
- Mieux utiliser les outils numériques pour votre gestion et réduire ainsi vos coûts ;
- Pouvoir piloter votre évolution numérique pas à pas.

### > Contact pour les commerçants :

Ligne directe : 04 91 39 34 34

Courriel : [service.client@cciamp.com](mailto:service.client@cciamp.com)

## Chambre de métiers et de l'artisanat de Région PACA (CMAR PACA)

### ■ Adresse postale :

5 boulevard Pèbre, 13008 Marseille

### ■ Activités :

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (CMAR PACA) assure la représentation et le développement des métiers et de l'artisanat au plan régional. Ses délégations départementales garantissent des actions de proximité aux entreprises et assurent la liaison avec les acteurs locaux. Elle organise également l'apprentissage au travers de l'Université régionale des métiers et de l'artisanat (URMA). La CMAR Provence-Alpes-Côte d'Azur propose des outils, dispositifs, formations et financements visant à développer l'activité de l'entreprise.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

#### - Digital Tour :

Participez à un atelier gratuit de 2 h pour découvrir les opportunités du numérique à l'aide d'un expert. L'occasion d'identifier de nouveaux axes de développement pour votre activité : E-commerce, Cyber sécurité, Réseaux sociaux.

#### - Autodiag numérique :

En 10 minutes évaluez votre niveau de maturité numérique et bénéficiez d'un suivi par un conseiller de la CMAR  
<https://autodiag-num.artisanat.fr>

#### - Déclic numérique :

Devenir un artisan connecté ! En 2 demi-journées dans votre entreprise avec un spécialiste du numérique, échangez sur votre projet, identifiez et mettez en place les bons outils digitaux pour booster le développement de votre entreprise.

Exemples de mise en place de solutions : création page Google My Business, création et mise à jour page Facebook, compte Instagram, création boutique réseaux sociaux, création d'un

agenda partagé, référencement SEO, campagne Adwords... Une prestation adaptée à tous les niveaux et à tous les besoins (communication, vente en ligne, organisation, gestion...). Une prestation gratuite (100% financée) prise en charge par la CMAR PACA et le Conseil Régional.

**- Les webinaires l'Indispensable du numérique en 50 minutes :** un rdv hebdomadaire en ligne, tous les jeudis, pour comprendre le numérique et l'intégrer au quotidien dans son activité. Programmation et inscription sur le site :

[www.indispensable-du-numerique.fr](http://www.indispensable-du-numerique.fr)

#### - Un ensemble de formations courtes :

Pour vous permettre de mieux communiquer grâce aux outils numériques : réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Pinterest, LinkedIn), site internet (création, référencement), outils Google, etc.

#### - Démarches « COACH DEVELOPPEMENT » :

Bénéficier d'un programme complet d'accompagnement pour dynamiser votre entreprise et la rendre plus compétitive :

- Un accompagnement individuel et modulable réalisé par un consultant spécialisé, en 12 demi-journées au sein de votre entreprise sur une durée de 12 à 14 mois,
- Un programme de 4 formations pour acquérir de nouvelles compétences,
- Une subvention du Conseil régional pour vous aider à financer vos projets de développement.

Prestation payante s'adressant aux entreprises artisanales pouvant produire 2 bilans comptables et possédant au moins 2 actifs (salariés, apprentis, ...) ; nous contacter pour un diagnostic au préalable (gratuit).

### ■ Site internet :

[www.cmar-paca.fr](http://www.cmar-paca.fr)

### > Interlocuteur pour les commerçants :

**Service développement économique**

**Ligne directe : 04 91 32 34 73**

**Courriel : [conomie13@cmar-paca.fr](mailto:conomie13@cmar-paca.fr)**

## Conseil régional de l'Ordre des experts-comptables Marseille PACA

### ■ Adresse postale :

Tour Méditerranée - 65 avenue Jules Cantini, 13298 Marseille Cedex 20

### ■ Activités :

- Assurer la promotion de la profession.
- Protéger les intérêts de ses membres.
- Affirmer sa contribution à l'évolution et au redressement de l'économie du pays et préconiser toutes les mesures susceptibles d'atteindre ses objectifs dans l'intérêt général du public.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

- Accompagnement au lancement d'une activité de commerce électronique

### ■ Site internet :

[experts-comptables-paca.fr](http://experts-comptables-paca.fr)

## À propos

### Dématérialisation et procédures comptables

La dématérialisation des documents et des procédures comptables constitue un véritable enjeu pour tous les commerçants (réduction des coûts, amélioration des délais, gain de fiabilité...). Les lois n°2000-230 du 13 mars 2000, n°2004-575 du 21 juin 2004 et l'ordonnance n°2005-674 du 16 juin 2005 ont permis de transposer en droit français les directives du 13 décembre 1999 sur la signature électronique et du 8 juin 2000 sur le commerce électronique.

La dématérialisation consiste en la transformation d'un traitement de documents réels en traitement numérique.

La mise en œuvre d'une dématérialisation de la comptabilité au sein de l'entreprise nécessite :

- Une étude préalable des flux d'informations à traiter ;
- La définition d'un périmètre précis des documents concernés ;
- Un recensement des avantages et des inconvénients des systèmes proposés par le marché ;
- Une adaptation de l'organisation interne de l'entreprise en intégrant les nouvelles fonctions au profil de poste.

Certaines précautions sont néanmoins nécessaires et devront notamment se traduire par :

- Un archivage fiable et sécurisé des données ;
- Des supports adaptés à l'entreprise ;
- Le recours à certains prérequis tels la formation, les conseils, la maintenance et l'assistance.

Point de vigilance : la loi de finances rectificative 2012 du 29 décembre 2012 prévoit que les contribuables doivent présenter leur comptabilité sous forme dématérialisée, dès lors que cette dernière est tenue sous cette forme. La présentation des documents comptables sous forme dématérialisée s'effectue par la remise, au début des opérations de contrôle, d'une copie des fichiers des écritures comptables (FEC) sous forme dématérialisée répondant à des normes fixées par arrêté (pour les vérifications fiscales débutant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014).

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Ligne directe : 04 91 16 04 20

Fax : 04 91 16 04 27

Courriel : [oeqpaca@oeqpaca.org](mailto:oeqpaca@oeqpaca.org)



UN ACCOMPAGNEMENT GRATUIT ET PERSONNALISÉ  
EN RESSOURCES HUMAINES  
POUR LES TPE

FORMATION  
DROIT DU TRAVAIL  
TPE  
CONSEILS  
SIMPLE  
AIDES  
RESSOURCES  
HUMAINES  
GRATUIT  
DISPOSITIFS  
PERSONNALISÉS  
MANAGEMENT  
RECRUTEMENT






## POUR QUI ?

- Entreprises de moins de 10 salariés
- Commerçants et Artisans du centre-ville de Marseille
- 1<sup>er</sup> au 6<sup>ème</sup> arrondissements

## POUR QUOI ?

- Un interlocuteur dédié à votre entreprise et un suivi personnalisé
- La mise à disposition d'outils RH adaptés à vos besoins
- Un soutien pour vos recrutements (CDI, apprentissage, alternance...)
- L'information sur les aides à votre disposition
- Un accompagnement pour faciliter la formation de vos salariés
- Une aide globale sur la gestion de vos RH
- La mise en lien avec vos interlocuteurs (URSSAF, OPCO, CCI, service public de l'emploi...)
- Etc...

## COMMENT ?

-  1- Vous prenez rendez-vous
-  2- Nous venons à votre rencontre
-  3- Vous nous expliquez vos difficultés et vos besoins
-  4- Nous posons un diagnostic
-  5- Nous vous proposons des solutions et des outils



CONTACTEZ-NOUS !

## Opcommerce

### ■ Adresse postale :

Impasse des Carrés de l'Arc Rond-point du Canet 13590 Meyreuil

### ■ Activités :

L'Opcommerce est le partenaire Alternance-Compétences des entreprises du commerce, soit 19 branches professionnelles. Agréé par l'État, il accompagne, en proximité, la performance des entreprises, contribue à l'évolution professionnelle des salariés et favorise l'insertion professionnelle des jeunes dans le secteur du commerce grâce aux formations en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation).

L'Opcommerce conduit l'ensemble de ses actions en synergie avec les acteurs emploi-formation présents dans les territoires.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

L'essor du numérique bouleverse les attentes et les comportements des consommateurs. Pour rester compétitives, les entreprises du commerce doivent adapter leurs organisations, leurs méthodes et leurs pratiques. Vente en ligne, relation clients, distribution multicanal, chaîne logistique, conduite du changement, systèmes d'encaissement... L'Opcommerce accompagne les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie à travers Cap sur le digital. Ce dispositif propose un accompagnement sur mesure, une intervention concentrée dans le temps afin d'aboutir à un plan d'actions opérationnels. La démarche est mise en œuvre par un consultant spécialisé, référencé par l'Opcommerce.

### - Entreprises concernées

Toutes les entreprises adhérentes à l'Opcommerce\*, avec une priorité pour les entreprises de moins de 50 salariés.

### - Une démarche en 3 étapes

L'accompagnement est réalisé par un cabinet spécialisé, sur une durée de 4 à 5 jours :

1. Audit de vos outils web existants et pratiques numériques
2. Co-construction d'un plan d'actions : feuille de route digitale intégrant une vision à court et moyen termes
3. Accompagnement opérationnel à la mise en œuvre du plan d'action

### - Modalités de financement

Entreprises de moins de 50 salariés : l'Opcommerce finance 100 % de la démarche.

Entreprises de 50 salariés et plus : financement sur les fonds de l'entreprise selon des tarifs négociés par l'Opcommerce auprès des organismes de formation sélectionnés. Possibilité de cofinancement sur certaines régions.

### - Quelques exemples de projets numériques

- Digitalisation des processus de l'entreprise
- Amélioration de la circulation de l'information
- Développement d'une solution e-commerce
- Communiquer grâce aux réseaux sociaux
- Améliorer sa productivité grâce aux outils collaboratifs

### ■ Site internet :

[www.lopcommerce.com](http://www.lopcommerce.com)

## 19 BRANCHES PROFESSIONNELLES

- Bricolage
- Commerce à distance
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces de détail non alimentaires
- Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique, et de l'équipement ménager
- Coopératives de consommateurs
- Entreprises de la distribution en chaussures, jouets, textiles et mercerie
- Entreprises de la filière Sports-Loisirs
- Grands magasins et magasins populaires
- Import-Export
- Jardinerie et graineries
- Négoce de l'ameublement
- Optique-lunetterie de détail
- Papeterie et fournitures informatiques
- Professions de la photographie

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Nom : LOPEZ

Prénom : Audrey

Fonction : CONSEILLÈRE EMPLOI / FORMATION

Ligne directe : 06 33 04 69 54

Courriel : alopez@lopcommerce.com

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Nom : SCOTTO

Prénom : Caroline

Fonction : CONSEILLÈRE EMPLOI / FORMATION

Ligne directe : 06 14 66 97 26

Courriel : cscotto@lopcommerce.com

## Opérateur de compétences des Entreprises de Proximité (OPCO EP)

### ■ Adresse postale :

146 rue Paradis, CS 30001, 13294 Marseille Cedex 06

### ■ Activités :

L'OPCO des Entreprises de Proximité recouvre les entreprises entrant dans le champ d'application de [54 branches professionnelles](#) ainsi que des entreprises ne relevant pas d'une Convention Collective Nationale (CCN) ou d'un accord national de branche sur la formation, dont l'activité principale relève du champ d'intervention de l'OPCO.

Ses missions :

- Apporter un appui technique aux branches adhérentes
- Assurer un service de proximité pour les TPE PME de moins de 50 salariés
- Financer des dispositifs d'alternance selon les niveaux de prises en charge fixés par les branches professionnelles

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

L'offre de services proposée par l'OPCO EP



#### - Nous contacter :

Nos équipes sont à votre écoute au **09 70 838 837** (appel non surtaxé).

Du lundi au jeudi de 08h30 à 18h00. Vendredi de 08h30 à 17h00.

#### - Transmettre une demande de prise en charge d'une formation :

Connectez-vous sur [Mes services en ligne](#)



#### - Les actions collectives :

des actions de formation clé en main 100 % financées. Inscription en ligne via la plateforme [Acces-formation.com](#). Vous y trouverez des thèmes allant de la Bureautique à l'Infographie, des Langues au Droit et à la Comptabilité, de l'Efficacité Professionnelle à la sécurité, du numérique aux réseaux sociaux, ...



#### - Pour les salariés des entreprises de de moins de 11 salariés :

découvrez l'offre, 100 % financée, de plus de 150 formations transversales, générales ou techniques, déployée dans les domaines de la gestion, de la commercialisation, de la communication, du web marketing... En partenariat avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de région PACA

[Consultez la plaquette de présentation](#)

[Consultez le catalogue du premier semestre 2022.](#)

#### - S'informer :

- FAQ juridique : [suivez l'actualité juridique](#)

- Boîte à outils : [accédez à des guides RH et fiches dispositifs](#)

- Recrutez en alternance : [le hub de l'alternance, le lieu unique pour effectuer toutes vos démarches](#)

- Restez connecté : [participez à des conférences gratuites et des événements dans votre région](#)



#### - Réaliser des diagnostics :

réalisez en autonomie un état des lieux afin d'identifier vos axes d'amélioration et les solutions adaptées proposées par Opco EP.

[Faire le diagnostic](#)

#### - Être accompagné :

Bénéficiez d'un accompagnement sur mesure par un expert en ressources humaines

[Découvrir](#)

### ■ Site internet :

[www.opcoep.fr](http://www.opcoep.fr)

> Vos conseillers de proximité vous accompagnent :

Pour vos demandes de prise en charge :

[Vos contacts en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.](#)

## Pôle emploi

### ■ Adresse postale :

435 rue Paradis, 13008 Marseille

Le commerce, expertise d'avenir pour Pole emploi au cœur de sa stratégie employeur



### ■ Activités :

Pôle emploi vous accompagne dans la définition de vos besoins en recrutement, la recherche de profils adaptés, l'évaluation du coût des futur(e)s collaborateurs (trices) et l'appui à leur formation (en lien avec votre OPCO – Opérateurs de compétences).

Pôle emploi mobilise les politiques publiques et les mesures d'aides à la formation ou à l'embauche les plus ajustées à vos besoins (AFPR-Action de formation préalable au recrutement, POE-Préparation opérationnelle à l'emploi, Contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, contrat initiative Emploi, Emploi Franc, Périodes d'immersion...).

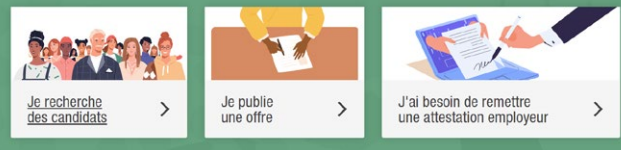
Vous pouvez accéder à nos services et retrouver toutes les informations dont vous avez besoin sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr) mais vous pouvez aussi contacter un conseiller pour plus de précision via le 3995, via la ligne directe entreprise ou le courriel communiqués plus bas.

Vous pouvez nous contacter en vous munissant de votre numéro de SIRET soit :

- par internet via [votre espace recruteur](#)
- par téléphone au 3995 ou 04 96 20 29 00

### ■ Exemples de services accessibles sur le site pole-emploi.fr

#### Vos besoins les plus fréquents



Je réalise des démarches administratives / réglementaires [en ligne](#)

Je trouve des candidats [qui se forment à mes métiers](#)

Je m'informe sur [les aides à l'embauche](#)

J'envisage de recruter et [j'estime le coût d'un salarié](#)

J'accueille un candidat [pour une immersion professionnelle](#)

je souhaite donner [de la visibilité à mon entreprise](#)

### ■ Site internet :

[entreprise.pole-emploi.fr](http://entreprise.pole-emploi.fr)

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Ligne directe entreprises : 04 96 202 900

Courriel : [recrutementmarseilleparadis@pole-emploi.net](mailto:recrutementmarseilleparadis@pole-emploi.net)

## Mission locale Marseille

### ■ Adresse postale :

23 rue Vacon, 13001 Marseille

### ■ Activités :

La Mission Locale de Marseille a pour mission de rendre autonomes et placer en emploi les jeunes de 16 à 25 ans. Actrice du développement local, elle contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques de l'emploi. Membre du Service Public de l'Emploi (SPE), et du Service Public Régional de l'Oriantation (SPRO), elle propose, dans le cadre de son accompagnement global, de vraies réponses aux jeunes pour leur insertion socioprofessionnelle. La Mission Locale de Marseille s'est dotée d'une offre de services élaborée en direction des entreprises, intégrant des expertises sectorielles et une équipe entreprise, véritable outil de placement au service des recruteurs. Optimisant les nombreux dispositifs des politiques publiques de l'emploi (Emplois aidés, PEC, CIE...), le PACEA, la Garantie Jeunes, le parrainage et tout autre programme à destination des jeunes, elle anime le déploiement sur son territoire grâce à une ingénierie dédiée.

### ■ Dispositif(s) proposé(s) :

Depuis sa création, la Mission locale accompagne les jeunes dans leur insertion professionnelle en restant au service des entreprises. Elle s'organise avec des référents sur les filières professionnelles et notamment le Commerce, grande distribution et la relation clients avec une équipe dédiée.

### ■ Informer :

- Promouvoir les entreprises et métiers auprès des jeunes qu'elle accompagne.
- Susciter des envies, par le biais de visites d'entreprises et de mise en situation professionnelle (PMSMP).
- Préparer les candidats à la réussite de leur entretien d'embauche.

### ■ Former :

- Identifier les compétences requises en fonction du poste visé.
- Mettre en place un plan de formation financé par l'État et/ou la Région : [AFC](#) / [PTFQ](#)

### ■ Accompagner sur les contrats et mesures d'aide à l'embauche :

- [Contrat d'apprentissage](#) :
- [Contrat de professionnalisation](#) :
- [Parcours Emploi Compétences, contrat PEC](#) :
- [Emplois Francs](#)

### ■ Site internet :

[www.missionlocalemarseille.fr](http://www.missionlocalemarseille.fr)

### > Interlocuteur pour les commerçants :

Nom : MAISANI

Prénom : Sabine

Fonction : chargée de projet filière commerce, grande distribution, relation clients

Ligne directe : 06 13 64 34 07

Courriel : [s.maisani@mlmarseille.org](mailto:s.maisani@mlmarseille.org)



## COMMERÇANTS, EN AVANT VERS LE NUMÉRIQUE !

Des outils simples pour dynamiser votre commerce  
Guide d'initiation pour les commerçants de proximité

À télécharger

AU SOMMAIRE	Les leviers.....	pour atteindre vos objectifs !
<b>Initier sa transformation numérique</b> Pour initier votre transformation numérique, vous faites le point et devenez présent en ligne	<b>1.</b> <b>Je définis mon projet</b>	Votre plan de bataille : diagnostic de la situation actuelle, objectifs commerciaux, arguments de vente, offre de services en fonction de mes moyens.
	<b>2.</b> <b>Je crée mon espace en ligne</b>	Vous faire connaître des internautes.
<b>Gagner en performance</b> Pour aller plus loin et gagner en performance, vous disposez de quatre leviers supplémentaires pour vendre, fidéliser et optimiser votre organisation	<b>3.</b> <b>J'accrois ma visibilité en ligne</b>	Générer du trafic en magasin grâce aux internautes.
	<b>4.</b> <b>Je vends en ligne</b>	Vendre plus, à de nouveaux clients et les faire revenir dans le magasin.
	<b>5.</b> <b>Je fidélise mes clients</b>	Optimiser sa marge commerciale : fidéliser tout en faisant plaisir aux clients.
	<b>6.</b> <b>Je me facilite la vie</b>	Optimiser le temps dédié à la gestion des stocks, la comptabilité, les opérations commerciales.
<b>Les indispensables</b> Vous maîtrisez vos risques numériques et pensez aux solutions collectives locales.	<b>Je maîtrise mes risques numériques</b>	Protéger ses données et celles des clients.
	<b>Je pense aux solutions collectives</b>	Amplifier les retombées : plus d'accompagnement, de visibilité, de trafic avec moins de coûts.

## LEXIQUE

### ■ Click and collect :

Consiste à permettre aux consommateurs d'acheter ou de réserver en ligne les produits puis de venir les retirer en magasin.

### ■ M-commerce :

Désigne l'ensemble des moyens qui permettent d'acheter des produits ou des services depuis un téléphone, voire une tablette.

### ■ M-paiement :

Rend possible le paiement avec un smartphone (NFC ou QR Code) via une application ou directement sur site mobile.

### ■ Omnicanal :

Désigne l'ensemble des interactions offertes au travers des points de contacts (canaux de vente ou de communication) des enseignes dans le but d'offrir une expérience client fluide et homogène.

### ■ Phygital :

Allie les techniques marketing du commerce physique avec les outils numériques.

### ■ Place de marché :

Site permettant à des vendeurs et à des acheteurs d'être mis en relation pour effectuer une transaction commerciale.

### ■ Référencement :

Désigne la position du site web dans les résultats de recherche ainsi que les techniques pour l'améliorer.

### ■ Site Web responsive :

Site Web qui s'adapte à la résolution de l'écran sur lequel il s'affiche et qui permet une utilisation optimale sur tout type de supports (ordinateurs, smartphones, tablettes, etc.).

### ■ Start-up :

Jeune entreprise avec une ambition mondiale à la recherche d'un modèle économique qui lui assurera une croissance forte et rapide, ou une entreprise qui a grandi avec un tel modèle.

### Source :

[https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/numerique/En\\_avant\\_vers\\_le\\_numerique\\_juin\\_2019.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/numerique/En_avant_vers_le_numerique_juin_2019.pdf)



## ELEASUD, une montée en compétences digitales ludique

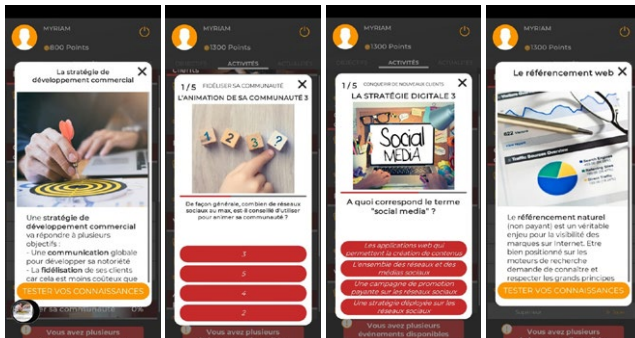
L'application ELEASUD, disponible sous ios et Android, vise à préparer de façon optimale les entreprises à l'expérimentation d'un usage ou d'une solution numérique en réponse à un besoin concret. Une succession d'activités est proposée donnant la possibilité à chaque professionnel d'avancer à son rythme et en fonction de ses disponibilités.

[www.eleasud.fr](http://www.eleasud.fr)

**Des modules de formation construits au plus près des besoins du terrain :**

- Être visible sur Internet
- Conquérir de nouveaux clients
- Fidéliser sa communauté
- Vendre sur Internet
- Augmenter ses performances

Développée par la Maison de l'emploi de Marseille, le Campus des métiers et des qualifications Relation Client SUD, avec le soutien de la Ville de Marseille, l'Etat et la Région Sud, ELEASUD est accessible gratuitement après l'attribution d'une licence.



### Contact :

**Nadia M'RABET**, chargée de mission,  
Maison de l'emploi de Marseille

Tél. : 06 27 66 61 25 / [nmrabet@mdemarseille.fr](mailto:nmrabet@mdemarseille.fr)

Mini guide réalisé  
avec la participation de :







ONLINE

RÉSEAUX SOCIAUX

# NUMÉRIQUE

DIGITAL

PARTAGEZ  
POSTEZ

LIKEZ



TWITEZ

COMMERCE

TAGUER

