



Version numérique : Inscrivez-vous sur :
www.moselle.cci.fr/lettre-commerce



Dans ce 4^{ème} numéro de la « Lettre du Commerce et des Services », nous continuons notre cycle d'articles traitant de l'attractivité des magasins, avec aujourd'hui la notion d'accessibilité intérieure. Le second thème abordera, en partenariat avec la Banque de France, les différents moyens de paiement que peut accepter ou non un professionnel. En dernière page, nous évoquerons les dispositions relatives à la nouvelle Contribution Economique Territoriale (CET), qui se substitue à la taxe professionnelle.

Vous le constatez à chaque numéro, l'actualité et les thèmes traités sont variés, enrichissants, mais parfois ardu. Je rappelle que le Service Commerce-Services de la CCI de la Moselle se propose de vous accompagner sur tous ces sujets, par des ateliers réguliers d'information ou des prestations personnalisées. N'hésitez pas à le contacter !

Vous souhaitant une très bonne lecture,

Nicole Muller-Becker

Vice-Présidente Commerce

Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services de la Moselle

AGENDA

CCI de la Moselle :

Ateliers CCI :

Sarreguemines, 23 avril : «Authentification des billets de Banque» (U.C.A.L.S.)

30 avril : «Sécurité dans les commerces» (Cap Fensch)

Espace Moselle Numérique à Metz :

29 mars : E-réputation et veille concurrentielle

2 avril : la domotique au service du commerce

30 avril : la sécurité informatique

14 mai : logiciel du point de vente

Retrouvez l'agenda complet sur www.moselle.cci.fr

Associations de commerçants :

METZ-METZ CAMPAGNE :

Metz, 17 mai : Ouverture des magasins le jeudi de l'Ascension, journée de solidarité (Fédération des Commerçants)

Montigny, 8 mai : Braderie (Montigny Entreprendre)

MOSELLE EST :

Sarreguemines, 14 mars : Braderie (U.C.A.L.S.)

Saint-Avold, 30 mars au 1^{er} avril : 14^{ème} Salon de l'Habitat et Marché du terroir - (A.C.A.S.A.)

Meisenthal, 14-15 avril : Foire exposition à la Hall Verrière - (Association du Pays du Verre et du Cristal)

MOSELLE NORD :

Yutz, 7 avril : La Chasse aux œufs de Pâques (Yutz'Actif)

Val de Fensch, 21 mai : Atelier application smart-phone (Cap Fensch)

MOSELLE SUD :

Vic-sur-Seille, 15 avril : Foire commerciale (A.V.I.A.C.)

Morhange, 1^{er} avril : Marché de Pâques et des Saveurs

et 4 avril : Foire de Printemps (U.C.A.M.E.)

Divers :

Paris, 18 au 21 mars : Salon de la Franchise (Inscription gratuite par la CCI)

Que pensent les clients de votre commerce ?

La concurrence étant très importante, la clientèle d'aujourd'hui exige plus d'attention et de services. La CCI de la Moselle met en œuvre, depuis 2006, une charte « Accueil Qualité Commerce Service » (AQCS). Cette opération permet aux commerçants de mieux appréhender le ressenti des clients quant à l'accueil, au conseil mais également à l'accessibilité et l'attractivité de leur magasin.



En effet, les commerçants adhérant au dispositif « AQCS » bénéficient de deux visites clients mystères. Les résultats de ces visites sont expliqués par un conseiller CCI qui va déterminer avec le commerçant les axes de progrès à réaliser, notamment sur l'aménagement intérieur et extérieur du point de vente.

Aujourd'hui en Moselle, plus de 300 commerçants ont déjà adhéré à la charte qualité. Pourquoi pas vous ?

Pour plus d'informations, contactez :

Metz - Metz Campagne

Géraldine GIORGIO : 03 87 52 31 73
Christian DENYS : 03 87 52 31 88

Moselle Est

Guillaume MENANT : 03 55 78 50 07

Moselle Nord

Céline DELLA LIBERA : 03 82 82 06 95

Moselle Sud

Camille ZIEGER : 03 87 03 21 58

Comité de rédaction :

Nicole Muller-Becker, Fabienne Fixaris, Jérôme Vanel, Service Commerce, Service Communication. **Contact CCI** : commerce@moselle.cci.fr -

Tél. 03 87 52 31 00 - **Edition** : mars 2012 - 14 500 exemplaires.

Photos : © Sven Weber - Fotolia.com - Philippe Gisselbrecht, DR.

Illustrations : © CCI Perpignan - CCI Grenoble.

Accessibilité intérieure du point de vente

Faciliter le parcours de tous vos clients, y compris ceux à mobilité réduite

Après la mise en scène et la vidéosurveillance évoquées lors de notre précédent numéro, nous poursuivons notre cycle sur l'organisation intérieure du magasin en développant quelques notions sur l'accessibilité, qui permettront de combiner à l'esthétisme du point de vente sa fonctionnalité.

UN ACCUEIL CONVIVAL POUR TOUS

Comment aider un client à trouver ce qu'il recherche ?

> En facilitant l'accès aux informations : l'accueil est perceptible dès l'entrée

- 1 et 2 Le personnel et de la documentation sont facilement accessibles, et des traductions sont, si possible, disponibles.
- 3 Une sonnette d'appel est éventuellement prévue.
- 4 Les chiens guides sont les bienvenus.

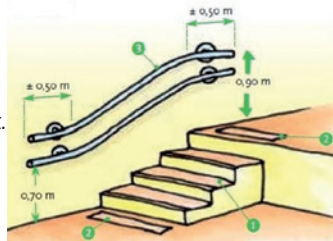
> En disposant d'une caisse accessible : les abords sont dégagés

- 5 Une aire d'évolution de minimum 1,50 m permet un retournement aisé.
- 6 Le guichet est équipé d'un plateau pour personne assise (0,70 m environ).
- 7 Un évidement sous le plateau laisse la place aux jambes.
- 8 Un siège est à disposition (siège assis/debout) près de la caisse ou du guichet.
- 9 Le guichet est équipé de tablettes pour écrire en position debout (à 1,10 m environ).



> Se rendre à l'étage, par un escalier aisé et adapté.

- 1 Les marches sont de 16 cm de hauteur pour 28 cm de profondeur.
 - Le revêtement est non glissant.
 - Les nez des marches sont visibles et antidérapants.
- 2 Un repérage podotactile indique le début et la fin de l'escalier.
- 3 La main courante est facile à saisir, sa forme est ronde (42 cm), elle déborde à l'horizontal au départ et à l'arrivée (de plus ou moins 50 cm), les fixations ne gênent pas le glissement de la main.
 - Si possible, elle est doublée, utilisable par une personne de petite taille.

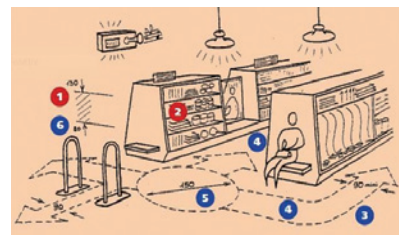


UN SERVICE FONCTIONNEL POUR TOUS

Comment permettre au client d'accéder aux produits et l'inciter à acheter ?

> En facilitant l'accès aux produits

- 1 Les produits courants se trouvent sur des rayonnages compris entre 0,80 m et 1,30 m de haut.
- 2 Les produits sont conditionnés de façon stable, et un vendeur aide volontiers en cas de difficulté.



> En améliorant la circulation

Aucun obstacle au sol ou en avancée ne gêne la progression, une attention particulière est apportée au dépôt temporaire d'emballage.

- 3 Les sols sont lisses mais non glissants (même mouillés).
- 4 Les cheminements sont toujours supérieurs à 0,90 m de large (si possible 1,50 m pour les croisements).
- 5 Les aires de retournement de 1,50 m sont judicieusement réparties et évitent les marches arrière délicates.

Il n'y a pas de marche ni de ressaut supérieur à 2 cm sur le passage.

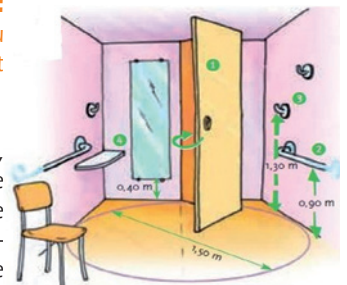
En cas de différence de niveau, elle est comblée par un plan incliné de pente \leq à 5 %. Sont tolérées une pente \leq à 12 % pour une longueur de plan \leq à 0,5 m, et une pente \leq à 8 % pour une longueur de plan \leq à 2 m. Les issues sont facilement repérables et dégagées. On sent en permanence son orientation, pas de sensation de labyrinthe. Pour les enfants, les mal voyants et les distraits ..., les formes des meubles et des objets ne sont pas agressives.

- 6 Les portiques de contrôle laissent un passage libre de 0,80 m minimum.

> La cabine d'essayage :

essayer un vêtement, avec au moins une cabine adaptée et adaptable.

- 1 La cabine aménagée doit avoir, en dehors du débattement de porte éventuel, un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour (diamètre 1,50 m). Le système de fermeture est aisé. Une cloison amovible entre deux cabines « normales » peut être repliée pour en faire une cabine adaptée.
- 2 Une barre d'appui permet de maintenir son équilibre ou de se redresser.
- 3 Les patères (2 au minimum) sont à 1,30 m maximum du sol. Une 3^{ème} patère peut être ajoutée pour le confort (en position haute, à 1,60 m du sol).
- 4 Il y a des tablettes pour poser les affaires. Le miroir est compris entre 0,40 m et 1,90 m du sol. Si possible, la cabine est équipée d'une chaise ou d'un tabouret.



Pour plus d'informations, contactez la CCI de la Moselle :

Céline DELLA LIBERA au 03 82 82 06 95 ou cdellalibera@moselle.cci.fr
Christian DENYS au 03 87 52 31 88 ou cdenys@moselle.cci.fr

Les moyens de paiement

Une part importante de la vie des entreprises concerne le transfert de valeurs sous différentes formes réglementées. Nous vous rappelons ici les moyens de paiement acceptés en France.

LA MONNAIE FIDUCIAIRE (pièces et billets)

Depuis le 1^{er} janvier 2002, la monnaie ayant cours légal en France est l'EURO (€). Pour permettre de s'assurer sans peine de **l'authenticité d'un billet**, ces derniers possèdent 7 signes de sécurité visibles à l'œil nu (le filigrane, la taille-douce, le papier teinté, le fil de sécurité, l'hologramme, les encres à effet optique et la vision par transparence).

Règles d'acceptation de la monnaie

L'utilisation de la monnaie fiduciaire (billets et pièces) est régie par le code monétaire et financier. L'article L111-1 précise qu'en France, l'Euro a cours légal et doit être accepté par tous. Le fait de refuser de recevoir des pièces de monnaies ou des billets est puni d'une contravention de 2^{ème} classe (article R942-3 du Code Pénal).

Cette obligation s'accompagne d'un certain nombre d'aménagements :

- Le débiteur doit faire l'appoint (article L112-5 du Code Monétaire).
- Les billets et pièces doivent être en bon état, ni déchiré, ni maculé d'encre.
- Le nombre de pièces, par paiement, est limité à cinquante (Article 11 du règlement du Conseil n° 974/98).
- Le Code monétaire (L112-6 et suivant, D112-3) définissent des montants maximum pour le paiement en espèces (exemple : 3 000 € pour une personne dont le domicile fiscal est en France).

La contrefaçon des billets

Le nombre de contrefaçons reste très faible (en 2011 : 42 pour 1 million de billets). Cependant, l'Eurosystème (composé de la Banque Centrale Européenne et des 17 Banques Centrales Nationales de la Zone Euro) recommande à tous d'être vigilants lorsque l'on reçoit des billets de banque.

47% des coupures contrefaites sont celles de « 20 € » et 32 % celles de « 50 € ».



Que faire en présence d'un billet qui paraît douteux ?

Le commerçant peut refuser, à bon droit, tout paiement effectué avec des billets (et pièces) qui lui semblent faux. L'article L162-2 du Code Monétaire donne obligation de remettre à la Banque de France tous billets contrefaits ou falsifiés. Le non-respect de cette obligation est puni d'une contravention de 5^{ème} catégorie par le Code Pénal article R645-9. La remise en circulation d'un billet faux est aussi punie d'amende (article 442-7 du Code Pénal).

LES CHEQUES ET LES CARTES BANCAIRES

Le chèque bancaire et la carte bancaire sont des moyens de paiement valides en France. Le refus de ce mode de paiement ou l'exigence d'un montant minimum ou maximum doit être affiché dans le magasin (Art. 1602 du Code Civil et L113-3 du Code de la Consommation). Cette mesure s'applique à tous les chèques payables en France.

Exception importante : Les commerçants adhérant à un Centre de Gestion Agréé sont dans l'obligation d'accepter les paiements par chèque (Art. 1649 Quater E du Code Général des Impôts).

LE VIREMENT SEPA

Le SEPA (*Single Euro Payment Area*) vise à créer un espace unique commun aux habitants de l'Union Européenne pour les paiements de détail en euros, exécutés dans des conditions identiques quel que soit le pays de l'Union. Le virement SEPA a démarré pour la France le 28 janvier 2008. Le prélèvement SEPA a démarré pour la France le 1^{er} novembre 2010. Ces deux moyens de paiement ont vocation à se substituer aux moyens de paiement nationaux de cette catégorie. Ils font l'objet d'un traitement rapide et fiable, entièrement automatisé. Un délai maximum garanti de 3 jours ouvrés pour le crédit au compte du bénéficiaire est appliqué à tous les virements SEPA.

Pour plus d'informations : www.banque-france.fr

Des ateliers «Authentification des billets de banque» pour les commerçants

En partenariat avec la Banque de France, le Service Commerce-Services de la CCI de la Moselle propose aux commerçants des ateliers d'information pour leur faciliter l'authentification des billets.

Ces réunions sont gratuites et se déroulent les lundis matin. Elles sont organisées à la demande des commerçants ou de leurs associations, dans tout le département. Chaque atelier regroupe de 8 à 12 participants.

Si vous êtes intéressés, prenez contact avec nos services.

Pour plus d'informations, contactez la CCI de la Moselle : Christian DENYS - Tél : 03 87 52 31 88 ou cdenys@moselle.cci.fr

FLASH INFO :

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE DU RSI

Ressortissant du RSI (Régime Social des Indépendants), vous pouvez être **accompagné en cas de difficultés** personnelles ou professionnelles, ayant des incidences directes sur la pérennité de votre entreprise. Le RSI met en œuvre une action sanitaire et sociale diversifiée, adaptée aux circonstances et à la nature des difficultés (accident de la vie, maladie, travaux dans la rue où se situe le commerce...). Une baisse de l'activité doit être constatée. Chaque demande sera étudiée par la commission d'action sanitaire et sociale du RSI.



Pour plus d'informations, contactez la CCI de la Moselle : Anne-Marie BROUJAU - Tél : 03 87 52 31 94



Remplacement de la taxe professionnelle : la Contribution Économique Territoriale

L'article 2 de la loi de Finances du 30 décembre 2009 a supprimé, à compter de 2010, la Taxe Professionnelle (TP) et a institué la Contribution Économique Territoriale (CET), composée d'une Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) et d'une Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE).

LA COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES

Public concerné :

Elle touche en principe toutes les personnes physiques et les sociétés qui exercent une activité professionnelle non salariée au 1^{er} janvier.

Des exonérations permanentes ou temporaires peuvent être accordées ⁽¹⁾.

L'entreprise est redevable de la CFE dans chaque commune où l'entreprise dispose de locaux et de terrains.

A noter ! Les communes, les intercommunalités et les organismes consulaires (dont la C.C.I.) sont les seuls bénéficiaires du produit de la cotisation foncière des entreprises.

Biens concernés :

Il s'agit des biens passibles de la taxe foncière sur les propriétés bâties (installations, constructions) ou sur les propriétés non bâties (terrains), utilisés par l'entreprise pour les besoins de son activité au cours de la période de référence (année N - 2).

Les biens et équipements mobiliers (exemple : matériel, outillage) ne sont plus compris dans la base d'imposition de la CFE ; c'est une différence essentielle avec le régime de la taxe professionnelle.

Calcul de la CFE :

La CFE est calculée à partir de la valeur locative, correspondant au montant retenu par l'administration fiscale pour le calcul de la taxe foncière. Cette valeur, qui sert de base d'imposition, peut être réduite ⁽¹⁾. Le taux applicable est décidé par chaque commune ou intercommunalité.

Réductions possibles ⁽¹⁾:

Une fois la CFE calculée, son montant peut être réduit par application :

- d'un dégrèvement en cas de diminution d'activité d'une année sur l'autre.
- du crédit d'impôt accordé sous certaines conditions aux entreprises employant des salariés et situées dans des zones de restructuration de la défense.

Déclaration et paiement :

L'entreprise est tenue de transmettre au service des impôts de chaque commune d'imposition une **déclaration au plus tard le 2^{ème} jour ouvré suivant le 1^{er} mai de l'année précédant l'imposition.**

- formulaire 1447-M à télécharger sur www.impots.gouv.fr ⁽²⁾

Par exemple, la déclaration de CFE au titre de l'année 2013 doit être effectuée au plus tard le 3 mai 2012.

Les créateurs ou repreneurs d'établissements doivent remplir une déclaration provisoire au plus tard le 31 décembre de l'année de la création ou de la reprise. Cette déclaration permet de calculer

la cotisation qui sera exigible l'année suivante.

La CFE est due au 15 décembre de l'année.

Le redevable dont la cotisation deux années précédentes était au moins de 3 000 € est tenu de verser, au plus tard le 15 juin, un acompte égal à 50% du montant de la cotisation payé l'année précédente.

LA COTISATION SUR LA VALEUR AJOUTÉE DES ENTREPRISES

La CVAE est la seconde composante de la Contribution Économique Territoriale.

Public concerné :

Doivent souscrire une déclaration et sont redevables de la CVAE :

- les personnes physiques et les sociétés qui exercent en France une activité professionnelle non salariée à titre habituel au 1^{er} janvier de l'année d'imposition,
- qui sont imposables à la CFE,
- et dont le chiffre d'affaires hors taxe l'année d'imposition est égal ou supérieur à 500 000 euros.

Celles dont le chiffre d'affaires hors taxe l'année d'imposition est compris entre 152 500 euros et 500 000 euros sont tenues de souscrire une déclaration de la valeur ajoutée, mais n'en sont pas redevables.

Par exemple, les micro-entrepreneurs sont exonérés de CVAE (déclaration et imposition), car ils réalisent un chiffre d'affaires inférieur à 152 500 euros.

Calcul de la CVAE :

La CVAE est égale à 1,5 % de la valeur ajoutée produite par l'entreprise au cours de l'année au titre de laquelle l'imposition est due (ou au cours du dernier exercice de 12 mois clos au cours de cette année si l'exercice ne coïncide pas avec une année civile).

Les entreprises peuvent demander à bénéficier d'un dégrèvement de leur CVAE ⁽¹⁾.

Déclaration et paiement :

La déclaration est à déposer **au plus tard le 2^{ème} jour ouvré après le 1^{er} mai de l'année suivant l'année d'imposition** (un délai supplémentaire habituel de 15 jours est accordé aux utilisateurs de la télé-déclaration).

Si le chiffre d'affaires de l'entreprise est supérieur à 500 000 euros, la télé-déclaration est obligatoire.

- formulaire 1330-CVAE-SD à télécharger sur www.impots.gouv.fr ⁽²⁾

Les entreprises dont la CVAE de l'année précédente est inférieure à 3 000 € doivent acquitter la cotisation en même temps qu'elles produisent leur déclaration.

Les entreprises dont la CVAE de l'année précédente est supérieure à 3 000 € doivent verser deux acomptes de 50 % de la CVAE au plus tard le 15 juin et le 15 septembre de l'année d'imposition.

Le solde éventuel du paiement sera versé au plus tard le 3 mai de l'année qui suit l'année d'imposition.

- formulaires 1329-CVAE-AC et 1329-CVAE-DEF à télécharger sur www.impots.gouv.fr ⁽²⁾

LA CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE TERRITORIALE

La Contribution Économique Territoriale (CET) correspond à la somme de la CFE et de la CVAE.

La CET est plafonnée à 3% de la Valeur Ajoutée produite par l'entreprise.

Réductions possibles ⁽¹⁾:

Son montant peut être réduit :

- en application du plafonnement de la valeur ajoutée,
 - de manière temporaire, pour tenir compte des éventuelles augmentations de taxe découlant de la réforme de la taxe professionnelle.
- Ces réductions s'appliquent après celles éventuellement retenues pour la CFE et la CVAE.

⁽¹⁾ QUI CONTACTER ?

Pour toutes les possibilités de dégrèvement, exonération ou réduction évoqués dans les paragraphes ci-dessus, nous vous conseillons de contacter le S.I.E. (Service des Impôts aux Entreprises) dont vous dépendez. Les coordonnées de votre interlocuteur figurent en tête de vos déclarations fiscales.

Pour les créateurs d'entreprise, si vous ne connaissez pas votre S.I.E., contactez le Pôle Fiscal de Metz (03.87.55.88.00), qui vous réorientera vers le bon interlocuteur.

⁽²⁾ COMMENT TÉLÉCHARGER LES FORMULAIRES ?

Sur le Portail Internet de l'Administration Fiscale : www.impots.gouv.fr

Cliquez sur la rubrique « Professionnels », puis rubrique « vos impôts » (bandeau orange). Sélectionnez « contribution économique territoriale », puis cliquez sur « cotisation foncière des entreprises » ou sur « cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises » - allez en bas de page, à la rubrique « formulaires utiles », sélectionnez le formulaire à télécharger.

