



COMPTE RENDU

WORKSHOP VIRTUEL DU 16.01.2023 VIA ZOOM de 10h00 à 12h30

Toutes les clés pour réussir son année 2023

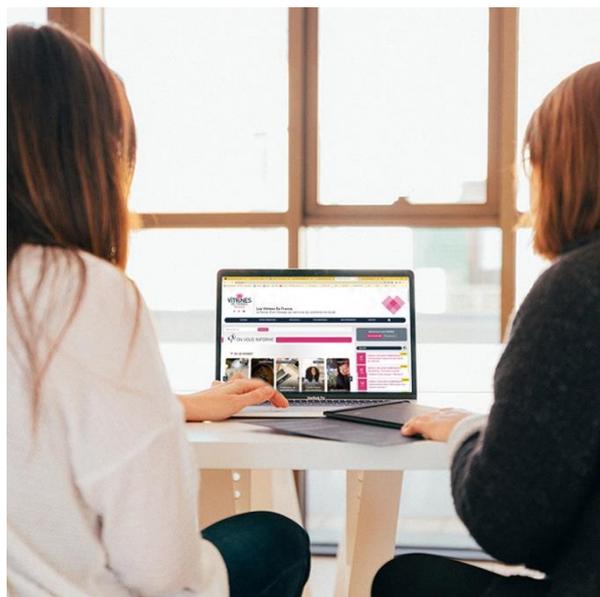


ORDRE DU JOUR

- 1 Le bilan de l'année passée
- 2 Une organisation corrigible
- 3 Un programme d'actions et d'animation et de relations à consolider
- 4 Inscription au prochain workshop



- ◆ Retrouvez la liste des inscrits en pièce jointe de ce compte rendu.
- ◆ Cliquez sur le logo « FÉDÉ' live » pour écouter le replay sous forme de podcast.



INTERVENANTS TEMOINS

- ◆ Emma COLINET-PECHEUR | Les Vitrines de Nancy
- ◆ Mélanie EVIN | Les Vitrines de Toulon
- ◆ Sophie JULIEN | Les Vitrines de Mulhouse
- ◆ Cécile TERRIER | LA SEMAEST
- ◆ Nathalie CASALINHO | Les Vitrines C'Chartres
- ◆ Marine VANDENDORPE | Communauté de communes du Périgord Nontronnais

Merci à tous les participants qui ont répondu présents et à tous ceux qui ont pris la parole pour alimenter ce temps d'échanges de leurs expériences et points de vue.

Mes réussites, mes échecs et les leçons à en retirer.

QUESTION N | Qu'est-ce que je retiens de l'année qui vient de s'écouler ?

TÉMOIGNAGES

◆ Les Vitrines de Nancy



Fédération Nationale des CentresVilles - Les Vitrines de France - 2023

Le bilan de l'année passée

RÉFLEXIONS

“ Aurais-je pu faire différemment ? Qu'est-ce qui a **beaucoup plus** aux clients et visiteurs de ma ville/de mon centre-ville ? Quelles sont les opérations où les commerçants ont été les plus **impliqués** ? Qu'est-ce qui a rapporté de l'argent ? ”

RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION PAR LES VITRINES DE NANCY

[Cliquez ici pour voir l'enquête !](#)

En quinze jours : une trentaine de retours sur 350 envois. Pas suffisant. Conscience qu'il faut relancer et aller sur le terrain pour obtenir plus de retours. L'idée de diffuser l'enquête à l'occasion d'une AG ou d'un événement a aussi été donnée.

Pourquoi avoir lancé cette enquête ?

Pour recueillir l'avis des adhérents sur l'année 2022 et connaître leurs besoins et leurs attentes pour l'année 2023.

Notre avis

Faire un **bilan objectif** et essayer, pour l'année à venir, de planifier une ou plusieurs enquêtes de satisfaction pour mesurer les ressentis et se remettre en question



Le bilan de l'année passée

DU COTE DES VITRINES DE FRANCE

La fin d'année : un temps fort pas comme les autres

Nous allons, de notre côté, lancer un sondage avec des questions précises pour avoir un retour sur les tendances réelles de consommations, d'animation et de dynamique en centre -ville durant le mois de décembre 2022.

◆ Nous comptons sur vous pour répondre et partager ce sondage aux commerçants de vos villes et territoire.

Les premières tendances qui ressortent

Ce que souhaitent les adhérents avant toute autre chose, c'est faire partie d'un ensemble et profiter des avantages d'un réseau (les échanges BtoB en priorité). 85% souhaitent des animations récurrentes plutôt que peu d'animations sur l'année.

D'autres idées :

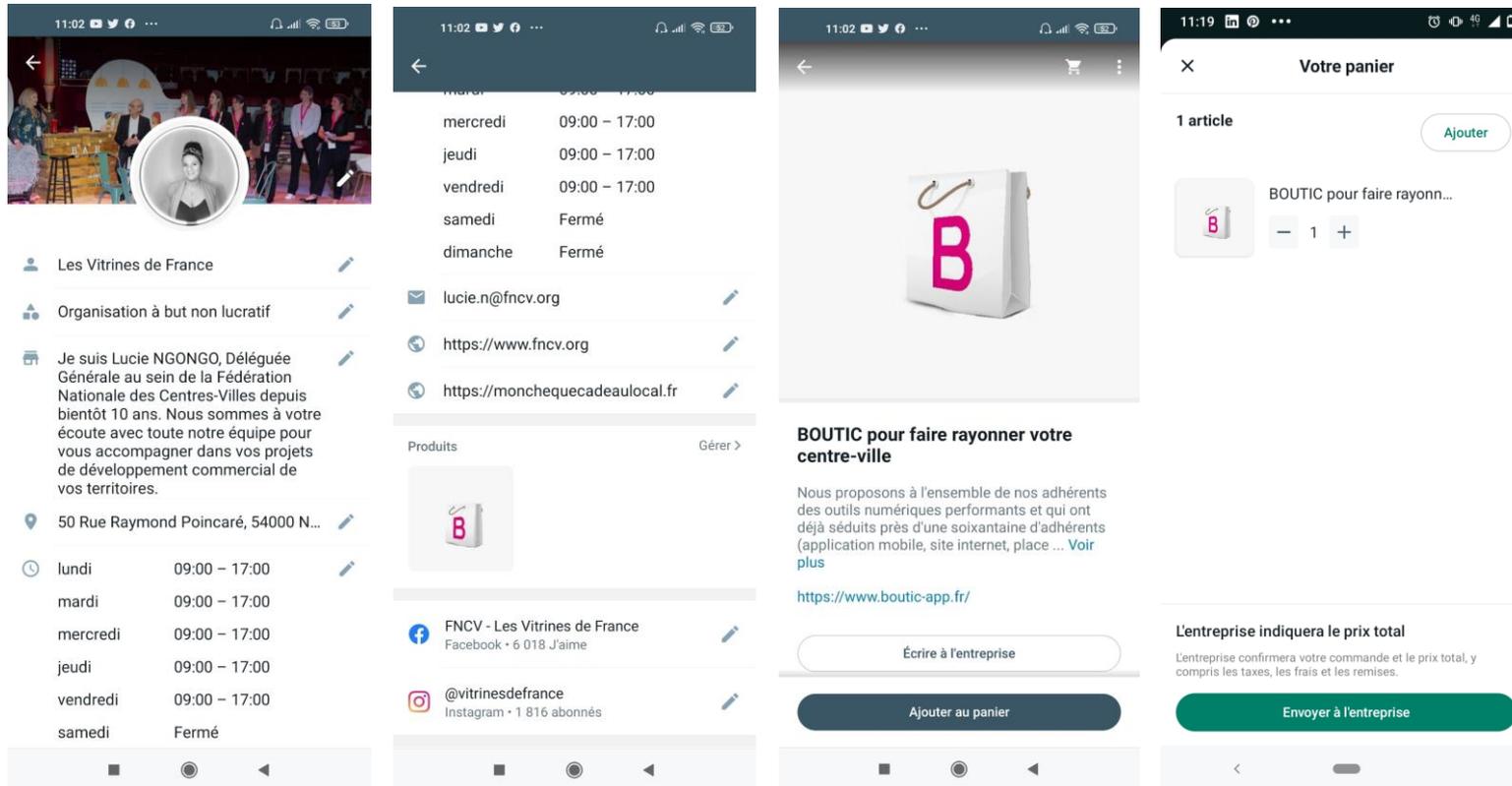
- ◆ Faire le bilan après chaque opération ou animation
- ◆ Un comité consultatif local du commerce (à Gien)
- ◆ Des apéros des commerçants avec intervenants et thèmes (1 fois par mois)
- ◆ Des ateliers du commerce (1 fois par mois)
- ◆ Etc.



Fédération Nationale des CentresVilles - Les Vitrines de France - 2023

LES OUTILS GRATUITS QUE L'ON VOUS CONSEILLE

- ✓ **Google Forms** : gratuit et très intuitif !
- ✓ **WhatsApp Business** : pour rester en contact avec adhérents, commerçants, clients, etc.



WhatsApp Business vous permet d'aller plus loin dans vos échanges et d'apporter des précisions aux interlocuteurs avec qui vous échangez. Vous deviendrez ainsi un « compte professionnel ».

Vous pouvez ajouter :

- ✓ Une description
- ✓ Votre adresse
- ✓ Vos horaires d'ouvertures
- ✓ Vos coordonnées
- ✓ Votre/vos site/s web
- ✓ Vos réseaux sociaux
- ✓ Vos produits

Vous l'aurez peut-être compris, vous pouvez y ajouter un catalogue d'offres afin de faciliter la prise de contact mais aussi et surtout, mettre en avant ce que vous vendez ou proposez.

7

Comment passer moins de temps à faire plus de choses ?

QUESTION 12 | Est-ce que mon organisation est optimisée ?

TÉMOIGNAGES

- ◆ Les Vitrines de Toulon
- ◆ Les Vitrines de Mulhouse

Fédération Nationale des CentresVilles - Les Vitrines de France - 2023

Une organisation corrigible

RÉFLEXIONS

“ Du point de vue technique : Quels outils pourraient **améliorer mon rendement** ? Comment **pourrais-je mieux communiquer avec mes collaborateurs** ? Comment **suivre certains projets à plusieurs sans perdre du temps dans moultés réunions d'équipe**. ”

Du côté des Vitrines de Mulhouse

Elles sont deux au sein de l'association, Sophie à temps plein et sa collaboratrice à temps partiel. Elle a pour habitude de projeter son année avec la suite Office (Word, Excel, etc.). Pour le moment cela fonctionne comme cela mais elle est consciente qu'il y a toujours un risque quand la majeure partie des projets repose sur une personne.

Du côté des Vitrines de Toulon

Un autre point important, c'est la relation avec les acteurs locaux (manager de centre-ville, service commerces de ville, capitaine des halles...); cela permet d'organiser des animations en synergie et ainsi bénéficier de la communication de la ville.

L'OUTIL DE GESTION D'ÉQUIPE ET DE PROJETS

Mélanie EVIN des Vitrines de Toulon a pu nous faire **une démonstration** de cet outil qu'ils utilisent afin d'organiser leurs différentes actions et opérations sur l'année. A partir d'un plan de communication sur Excel, elle retranscrit tout sur la plateforme, y ajoute des étapes, des échéances, des personnes à charge des dossiers, les dépenses envisagées, etc.

Non seulement c'est un gain de temps, mais cela permet d'éviter certaines réunions et incompréhensions. Le suivi des dossiers est simplifié et la fluidité des échanges optimisée.

Un outil très intéressant pour professionnaliser sa structure.

Il existe, pour la plupart des outils de gestion de projet, des périodes d'essai et des versions gratuites. Monday est gratuit jusqu'à 2 utilisateurs ; quant à **Trello** que nous utilisons depuis plusieurs mois aux vitrines de France, l'outil est gratuit et nous permet de lister de nombreuses actions.

◆ **Ceux que cela intéresse, n'hésitez pas à contacter Lucie NGONGO pour en savoir plus.**

Il existe d'autres outils comme Asana mais Trello et Monday.com nous semblent les plus adaptés.

 **monday.com**

 **Trello**

Et l'équipe ?

Du point de vue des ressources humaines

Est-ce que mes collaborateurs sont **efficaces** ? Sont-ils **bien organisés** ? Est-ce que des stagiaires ou alternants peuvent alléger mon programme et me permettre de mener de nouveaux projets ? Existe-t-il des **solutions alternatives** et complémentaires ?



TÉMOIGNAGE

- ◆ Les Vitrines C'Chartres
- ◆ La Semaest

Notre avis

DU COTE DES VITRINES DE FRANCE

Cette année, nous avons également choisi un outil pour améliorer notre productivité et notre communication interne. Un logiciel de gestion de projet comme Trello permet une fluidité des échanges et un suivi des différents dossiers.



L'exemple de Chartres

Une communication actuelle et dynamique du côté des Vitrines C'Chartres avec une utilisation des réseaux sociaux quotidienne qui permet d'attirer de nouveaux commerces et d'être tenu au courant de tout ce qui se passe.

« Pour être productif il faut une équipe polyvalente, curieuse et autonome. La clé de la communication est la réactivité. » d'après la présidente des Vitrines C'Chartres Juliette Pichot.

L'exemple de Montargis

Mise en place de partenariats avec :

- ◆ Initiative Loiret
- ◆ Pôle emploi et mission locale
- ◆ CFA Montargis
- ◆ L'école hôtelière Saint-Louis
- ◆ Chambre de commerce...

Quelques idées

- ◆ Se rapprocher des étudiants pendant et après leurs études (missions locales...)
- ◆ Créer des partenariats avec les Facultés, les Écoles, les Lycées, etc. afin d'intégrer certains travaux au cursus scolaires des étudiants.

La **SEMAEST, Sem d'action économique de la Ville de Paris**, constitue le premier opérateur public local dédié à la redynamisation commerciale des centres villes et du commerce en pied d'immeuble. Elle agit depuis 2004 en faveur de la requalification économique des quartiers (mono activité, spéculation, vacance commerciale, commerce déqualifié...), dans l'ancien et dans le neuf.

Grâce à une chaîne de compétences intégrées, **elle développe depuis 2004 une expérience opérationnelle unique en France** : programmation commerciale, maîtrise foncière, rénovation des locaux, implantation d'activités adaptées aux besoins du quartier, gestion locative commerciale, cession des locaux aux commerçants exploitants ou aux investisseurs avec clause d'affectation.

Elle intervient via la commande publique (concessions d'aménagement, contrat de revitalisation artisanal et commercial), en bail emphytéotique et en mandat pour des bailleurs publics et privés, et via **sa filiale Foncière Paris Commerce, 1ère Foncière publique de commerce française, créée en 2013.**

Elle a ainsi pu maîtriser, faire muter et installer plus de 700 commerces, services et artisans, et dispose de compétences opérationnelles uniques en France en matière de foncier commercial public en diffus : Ses collaborateurs ont une pratique éprouvée de la maîtrise, de la remise en état, de la commercialisation et de la gestion de locaux anciens (en PRU et en diffus) et neufs (ZAC, pépinières), et des modèles économiques et montages juridiques correspondants.

Actualités



Hausse des factures d'énergie : tout savoir les aides disponibles pour les commerces

11 janvier 2023



Nos 7 conseils pour bien préparer les soldes en magasin

9 janvier 2023



Les cartes cadeaux : une source de ventes additionnelles pour un commerce

7 décembre 2022

Créé en 2015, CoSto (Connected Stores) a été conçu pour les commerçants et artisans indépendants parisiens.

Porté par la Semaest, CoSto souhaite favoriser le développement et le maintien d'une économie de proximité attractive, locale et durable.

Le principe c'est un étudiant = un commerçant connecté.

Les étudiants dans les domaines du digital et de la communication sont en alternance et rémunérés par la Semaest. L'accompagnement dure 4 mois.

Des webinaires sont également organisés et gratuits.

Le programme représente aujourd'hui 1500 commerçants.



Astuces

Il faut s'appuyer sur les calendriers Marketing en ligne :

- ◆ <https://datecle.com/>
- ◆ <https://www.blogdumoderateur.com/calendrier-marketing-2023-liste-evenements-annee/>

Pensez aussi à télécharger les packs de visuels gratuits que nous mettons à votre disposition sur notre site www.fncv.org

Téléchargez-les ici !

Temps d'échanges

- ◆ Du côté de Besançon : lors du marché de Noël, ils ont mis à disposition un chalet pour les commerçants
- ◆ Du côté de Thonon-les-Bains : calendrier des commerçants en vente - [voir l'actualité sur le sujet sur notre site](#)
- ◆ Du côté de Montargis :
 - Des discussions en face à face avec les commerçants et la mise en place de 3 cellules
 1. Une cellule d'accompagnement des chefs d'entreprises avec la participation d'avocats, de comptables, de la CCI.
 2. Une cellule de développement des chefs d'entreprise.
 3. Une cellule d'accompagnement des dossiers bancaires avec des comptables.
 - Création d'un marché des producteurs 1 fois/mois qui permet un déballage des commerçants.
- ◆ Du côté de Périgord Nontronnais : Création d'animations sur tout un territoire avec un budget de 10 000€ pour 2023

D'après Marine Vandendorpe qui a aussi bien eu la « casquette » d'animatrice au sein d'une association de commerçants que de manager de centre-ville, et c'est ainsi que nous terminerons ce compte rendu, il faut un certain temps pour être accepté.e et convaincre les élus. Son conseil est de privilégier une approche pédagogique et surtout d'être à l'écoute de tous les acteurs.

9

Comment rassembler les commerçants, attirer les clients et convaincre les décideurs dans ma ville

QUESTION N° | Quelle va être ma stratégie à court, moyen et long terme (retroplanning, stratégie, nouveauté, communication, etc.) ?

TÉMOIGNAGES

- ◆ Thierry Keller, Gérant Toutcomme
- ◆ Marine Vandendorpe, Manager de centre-ville Communauté de Communes du Périgord Nontronnais

Fédération Nationale des CentresVilles - Les Vitrines de France - 2023

Un programme d'actions, d'animations et de relations à consolider

RÉFLEXIONS

“ Outre mes habitudes, puis-je m'appuyer sur d'autres **temps forts commerciaux** pour communiquer sur ma ville et mes commerces ? Est-ce qu'il existe des opérations et des événements nationaux auxquels je peux **associer ma ville pour la faire rayonner** ? ”



Pour revivre ce workshop, écoutez le replay juste ici!