

Plateforme Urféco

PLATEFORME • ATTRACTIVITÉ • SERVICES • DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE • COWORKING

Depuis 2020, d'abord en réponse au contexte sanitaire, puis dans une ambition de développement local, la Communauté de Communes du Pays d'Urfé (42) a mis en service une plateforme numérique, Urféco. Celle-ci cherche à recenser de manière exhaustive l'ensemble des commerces de proximité, artisans et producteurs présents sur ses onze communes. Elle intègre également l'affichage des événements et manifestations organisés sur le territoire, ainsi que la possibilité de réaliser une réservation à l'espace de coworking de Les Salles.

CONTEXTE

La création d'une plateforme de vente en ligne

Automne 2020, crise sanitaire, les commerces de proximité de la Communauté de Communes du Pays d'Urfé ferment. Face à l'isolement et aux difficultés rencontrées par les commerces, non outillés pour faire face à cette crise et procéder à de la vente en ligne, la collectivité décide de leur venir en appui dans le cadre de sa compétence économie de proximité en proposant la création d'une plateforme de vente en ligne de type « click and collect »¹.

Le succès de la démarche auprès des commerçants et des habitants a donné à la collectivité l'envie d'aller plus loin et de transformer cet outil pensé initialement pour la crise en une vitrine au service de l'attractivité du territoire, tant pour les visiteurs occasionnels que pour les habitants. La plateforme cherche à recenser de manière exhaustive l'offre en produits et services et événements des acteurs de la Communauté de Communes du Pays d'Urfé.

Puis, en phase avec de nouvelles attentes des habitants et les transformations dans l'organisation du travail accélérées par la crise covid, la collectivité a intégré à sa plateforme la possibilité de réserver un espace de travail dans le nouveau lieu de co-working créé sur le territoire. Elle profite d'une position géographique favorable, proche de l'autoroute, et de l'installation de la fibre sur l'intégralité du territoire.

OBJECTIFS DU PROJET

AU DÉMARRAGE DU PROJET :

- 1 Soutenir les commerçants dans un contexte économique difficile

PAR LA SUITE :

- 2 Venir en appui à l'accueil de nouveaux services, populations et activités
- 3 Assurer un lien plus étroit entre producteurs locaux de biens ou de services et consommateurs dans un but de développement économique par la mise en visibilité et la valorisation de l'offre commerciale, artisanale et de services du territoire pour les habitants et les touristes
- 4 Attirer et rompre l'isolement en télétravail et répondre aux attentes de la population locale concernant le télétravail

DÉMARCHE NUMÉRIQUE

Un outil simple et facile à prendre en main

La volonté de départ de la collectivité était de développer un outil simple et facile à prendre en main, notamment pour des publics peu acculturés au numérique.

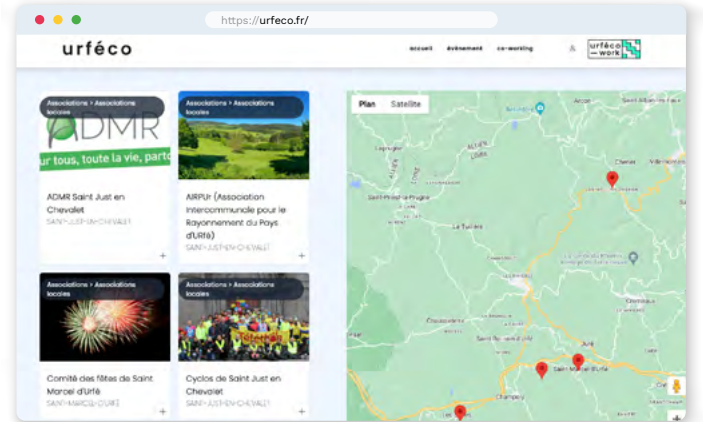
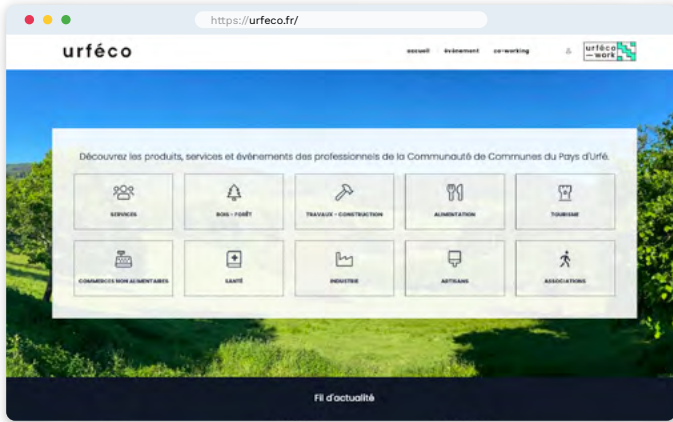
Pour développer la plateforme de vente en ligne, la Communauté de Communes du Pays d'Urfé s'est adjoint la prestation d'un développeur informatique local. Il s'agissait d'une part de

faciliter les aller-retour réguliers entre le prestataire et la collectivité et d'autre part de soutenir une start-up locale afin de maintenir la valeur sur le territoire.

¹ Le Click and Collect est un mode d'achat où le consommateur passe commande en ligne sur un site de e-commerce avant de se rendre dans le point de vente physique pour y récupérer son ou ses produits. Cela induit que l'offre en produits des commerçants a été mise en ligne au préalable.

Aujourd'hui, la plateforme se déploie sur un site internet et une application téléchargeable. Elle présente et géolocalise les différents services, commerces et événements et permet de réserver un espace de coworking. Ce choix de coupler les

deux fonctions était motivé par le souhait de ne pas multiplier les outils et d'assurer une cohérence entre les actions de développement local mises en place.



Des échanges sont actuellement en cours avec la marketplace² « Achetez en Roannais », portée par l'association « Les Vitrines de Roanne », pour augmenter la visibilité d'Urféco et sortir des limites administratives de la Communauté de Communes. La collectivité souhaite cependant conserver sa plateforme dans le cadre de ce partenariat, plutôt que de fondre son offre dans celle de l'agglomération de Roanne.

RÉSULTATS

Le recensement et la meilleure connaissance de l'offre du territoire représentent une plus-value et une utilité tant pour la Communauté de Communes elle-même que pour les nouveaux arrivants et porteurs de projet

L'utilisation de la plateforme commence à entrer dans les habitudes des habitants et celle-ci gagne en reconnaissance auprès de la population : les données statistiques font état de clicks réguliers et de demandes régulières via le formulaire de contact

L'évolution de l'outil après la crise avec notamment la mise en place du co-working témoigne d'une dynamique assortie d'une volonté de pérennisation

Les professionnels accompagnés par la Communauté de Communes sont montés en compétences sur les aspects numériques et font évoluer leurs pratiques, avec une accélération de la digitalisation de leur activité

L'augmentation de la visibilité des professionnels présents sur la plateforme a entraîné des effets sur leur chiffre d'affaires

Les liens entre la collectivité et les commerçants ont été renforcés

L'offre du territoire est désormais visible au-delà du périmètre de la Communauté de Communes et des possibilités de développement sont déjà en cours de réflexion, telles qu'un partenariat avec le Roannais

La chargée de mission responsable du projet est également montée en compétences sur le champ du numérique et a renforcé sa capacité à impulser des projets grâce à l'acquisition de nouveaux outils et de nouvelles méthodes

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

L'absence préalable de compétence de la collectivité sur les sujets du numérique (plateformes de vente en ligne, espace de coworking...) et donc la nécessité pour elle de se professionnaliser pour guider au mieux le travail du développeur informatique

Un manque d'acculturation des commerçants et une certaine réticence à l'utilisation d'outils numériques pour valoriser leur commerce

- Une difficulté pour les commerçants à s'adapter : le métier change au contact du numérique
- Le manque de temps pour gérer l'outil
- Une vision de la plateforme comme un simple outil de crise et non comme un outil de développement commercial

Faire vivre l'outil :

- En formant les utilisateurs pour qu'ils soient autonomes : la mise à jour des fiches se fait directement par les professionnels ; si celle-ci était régulière lors de la période covid, pendant la fermeture des commerces, elle a peiné à se poursuivre par la suite
- Travail d'animation important et chronophage

² Une marketplace est un site internet sur lequel des vendeurs indépendants, professionnels ou particuliers, ont la possibilité de vendre leurs produits ou services en ligne, moyennant une contribution financière qui peut prendre différentes formes (commission, abonnement, frais fixes sur les ventes...)

AU TRAVERS DE CE PROJET, QUE CONCLURE DES APPORTS DU NUMÉRIQUE POUR LE DÉVELOPPEMENT LOCAL ?
Un renouvellement des approches et des méthodes du développement local

- Pour faire face à une crise et rebondir après
- Pour développer son territoire : soutenir les commerçants, accompagner les porteurs de projets, créer de nouvelles activités...
- Pour faire émerger de nouveaux lieux de création de valeur et de sociabilité comme l'espace de co-working récemment implanté sur le territoire et lié à la plateforme
- Pour faire monter en compétences les acteurs économiques locaux

Éclatement des limites géographiques et conditions d'attractivité du territoire

- Possibilité de montrer l'offre du territoire au-delà des limites administratives
- Le rural devient un nouveau marché pour les urbains ou les incubateurs : la diversité de l'offre présente sur l'outil numérique est un vecteur d'attractivité pour des urbains qui souhaiteraient s'installer, en tant que résidents mais aussi en tant que futurs entrepreneurs

QUELQUES POINTS D'ATTENTION POUR LA RÉUSSITE DE L'ACTION
1 Oser expérimenter et miser sur les « petits pas »

→ La collectivité n'était pas formée sur le numérique avant la création de la plateforme. La chargée de mission est montée en compétences au fil de l'eau afin de mieux accompagner la démarche. Le choix d'une plateforme a été un pari et sa pérennité aujourd'hui n'était pas forcément envisagée aux prémices du projet. Les opportunités de développement de l'outil se sont présentées au fur et à mesure de l'avancée du projet et de l'évolution du contexte. Le fait d'avoir fait un premier pas a permis d'oser aller plus loin dans la direction du numérique.

2 Mettre les outils numériques au service d'un projet de territoire et de la valorisation des ressources locales

→ Urféco vise à valoriser directement les produits et les services du territoire auprès des habitants et plus largement des touristes ou de personnes hors territoire (Roannais). Le projet s'inscrit dans une démarche plus globale d'accueil de nouvelles populations et de dynamisation économique du territoire. Le succès de la plateforme découle en grande partie de son ancrage local.

3 Savoir repérer quelles opportunités les crises et les transformations en cours peuvent apporter aux territoires et quelles solutions peut offrir le numérique dans ce contexte
4 Être en mesure de passer d'une phase de « crise », où le numérique est une solution à une problématique, à une phase post-crise où il faut repenser l'outil de manière à ce que la solution d'hier ne soit pas le problème d'aujourd'hui
5 Bien animer la démarche auprès des bénéficiaires pour faire comprendre l'intérêt de l'outil et former à sa prise en main : ils peuvent avoir besoin d'un temps d'acculturation, aussi une dimension de médiation numérique peut être nécessaire en amont et/ou pendant le projet

→ Les commerçants ont tous été accompagnés et formés à l'utilisation de la plateforme par la chargée de mission de la Communauté de Communes.

6 Mettre en place les conditions de pérennisation du projet

- Bien anticiper la manière dont les outils vont vivre, fonctionner et être actualisés au cours du temps : qui fait ça ? Tout le monde est-il formé et autonome ?
- Quelle place pour la collectivité sur le long terme ? Quel relai assuré par les acteurs économiques et usagers sur ces outils ?