



FORMER ET ACCOMPAGNER A LA CREATION DE BOUTIQUE EN LIGNE

Comment accompagner les demandeurs d'emploi et les commerçants dans leur création de boutique en ligne au service du développement économique d'un territoire ?

LE CONTEXTE

Le commerce en ligne a connu un essor important ces dernières années. Cette dynamique s'est accélérée avec la crise sanitaire Covid-19 en contribuant à la croissance du e-commerce au niveau mondial et en France. La Direction Générale des Entreprises en 2021 fait état d'une augmentation de plus 15% par an de la vente en ligne. Des acheteurs qui n'avaient jamais fait appel au e-commerce ont découvert ses avantages : la livraison à domicile ou le click & collect.

Dans ce contexte, les commerçants dunkerquois souhaitent se tourner vers le e-commerce pour développer leur activité en favorisant le circuit court et pour optimiser leur notoriété. Le e-commerce a ses règles juridiques et administratives propres, mais cela signifie également maîtriser l'environnement numérique et le web marketing, de gérer la logistique et les modalités de paiement. Si les artisans/commerçants se lancent dans la digitalisation de leur commerce, un autre public s'y intéresse fortement : les demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise. Pour ces derniers, les besoins de formation et d'accompagnement sont couverts par des formations et aides en lien avec la politique régionale de soutien des projets de création d'entreprise. L'accompagnement ne prévoit pas cependant de phase test pour vérifier la viabilité de l'activité de vente en ligne grande nature, ni de mise à disposition de plateforme pour appréhender les techniques de vente en ligne en situation réelle ou encore des services pour optimiser leur notoriété sur le web.

LA SOLUTION

Pour répondre aux besoins de formation et d'accompagnement de demandeurs d'emploi et de commerçants locaux à la création de boutique en ligne, BGE Flandre Création propose une solution innovante dans laquelle **boutique école et marketplace locale sont combinées sur la plateforme « FC'market »**.

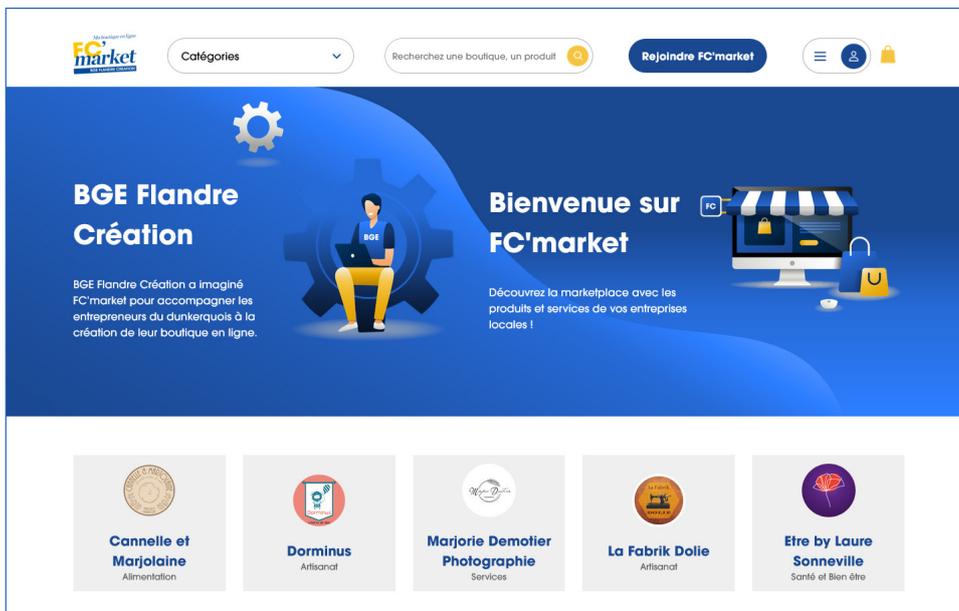
BGE Flandre Création, organisme de formation professionnelle centré sur la création, la reprise et le développement d'entreprise, a ainsi imaginé un parcours clés en mains.

LE PARCOURS CLÉS EN MAIN

La marketplace « **FC'market** », imaginée par BGE Flandre Création, est à la fois le support pédagogique de la boutique école et le site marchand des entreprises dunkerquoises pour vendre produits et services en ligne en toute sécurité. FC'market offre aux entrepreneurs un hébergement sécurisé pour les transactions bancaires et le référencement de la plateforme assuré en continu par la BGE.

La Boutique Ecole forme en mixant ces deux publics cibles par une alternance temps de formation et mise en situation réelle. Cette formation in situ leur permet d'acquérir des compétences en création d'un e-commerce (de sa configuration à son identité visuelle), d'apprendre les techniques de vente en ligne, et surtout de se confronter à la gestion d'une boutique en ligne (sur le plan commercial ou logistique).

De plus, les entrepreneurs peuvent tester leur activité et la viabilité de leur nouvelle boutique en ligne au sein de la couveuse d'entreprise de BGE Flandre Création.



Le parcours clés en main comprend :

→ **Une Formation « Construire et conduire mon projet de boutique en ligne »** : formation présentielle de 7 jours (49h) sur une amplitude de 3 semaines. Évaluation des besoins et de la faisabilité du projet, maîtrise de l'environnement web, conception de contenus web attractifs, appréhension des processus et technique de vente en ligne, pilotage du commerce en ligne sont les objectifs de la formation. Cette formation allie pratique et théorie. Des mises en situation (réelles) se font sur la boutique école en ligne de la marketplace « FC'market ».

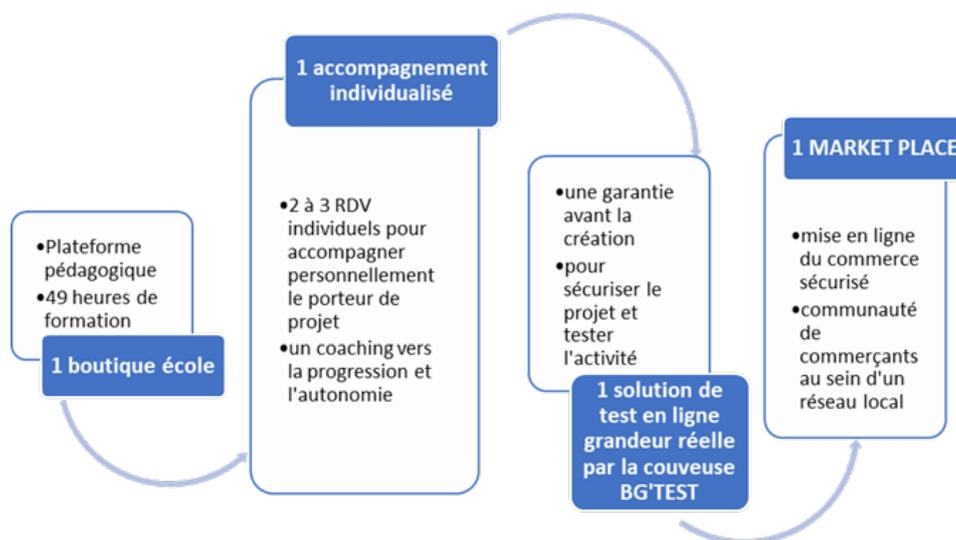
→ **Un Accompagnement individualisé** de 3 rendez-vous personnalisés pour coacher le porteur de projet et l'amener progressivement vers l'autonomie. L'accompagnement individuel est mis en place à mi-parcours de formation, le dernier jour de la formation et 30 jours après la formation.

→ **Une Couvercle BG'TEST** pour permettre aux créateurs d'entreprises de tester leur activité en ligne grandeur réelle et ainsi sécuriser leur projet. Pour se faire, la Couvercle prête son numéro de SIRET pendant cette période d'essai. Un accompagnement personnalisé vient compléter ce temps d'incubation sur la plateforme « FC market » pour **acquérir les compétences** marketing, communication, réseaux sociaux, gestion, mais aussi pour bénéficier d'un accès à un logiciel commercial. Ce tremplin permet **d'optimiser son lancement d'activité en construisant des bases solides**. Les futurs entrepreneurs deviennent des « **entrepreneurs à l'essai** » pour une période de 12 MOIS MAXIMUM grâce au Contrat d'Appui à la Création d'Entreprise (CAPE).



→Une marketplace « FC'market », le parcours se termine par la proposition de rejoindre « FC'market » pour bénéficier d'une boutique en ligne sécurisée et donner de la visibilité à son activité. La boutique test est ainsi directement mise en ligne sans générer des surcoûts d'installation.

Le plus du parcours : la possibilité de maintenir le travail de construction de la boutique en sommeil en cas de report du projet. Les heures d'études, de conception et de formation sont capitalisées.



Source : BGE Flandre Création

L'ARTICULATION DES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS RÉGIONAUX POUR LES CRÉATEURS D'ENTREPRISE.

Pour opérationnaliser le parcours, concevoir et animer la marketplace et soutenir les demandeurs d'emploi dans leur projet de développement d'entreprise, BGE Flandre Création mobilise et combine les différents dispositifs régionaux dédiés aux créateurs d'entreprise et aux demandeurs d'emploi.

- Le dispositif « Starter » financé par l'Europe et le Conseil régional des Hauts-de-France sous la forme d'un accompagnement à 3 niveaux (ante - création-test d'activité-post création) pour formaliser le projet, apporter un appui conseil d'expert et tester l'activité.
- Le dispositif « Starter » financé par l'Europe, le Conseil régional des Hauts-de-France et le soutien financier de la Communauté Urbaine de Dunkerque pour la Couveruse d'entreprises
- L'appel à projet Formation Innovation inscrit dans le Pacte Hauts-de-France pour financer l'ingénierie et le face à face pédagogique et la communication.
- Le soutien financier de la Communauté Urbaine de Dunkerque dans les parcours d'accompagnement à la création d'entreprise

Ainsi, l'ensemble des besoins (formation, matériel, financier) sont satisfaits avant la création de la boutique.

Par ailleurs, BGE Flandre Création participe pleinement à l'écosystème entrepreneurial du dunkerquois. Partenaire de la Turbine avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat et Initiative Flandre, BGE Flandre Création s'inscrit dans une solide stratégie de partenariat. Prescripteurs tels que Pôle emploi, les services techniques de la Ville et la Communauté Urbaine de Dunkerque, les unions locales de commerçants sont aussi mobilisés pour sécuriser le parcours de ces futurs commerçants en ligne.

Le commerçant et le demandeur d'emploi ont non seulement un seul support pédagogique et de commercialisation mais également un seul interlocuteur pour les accompagner dans leurs démarches entrepreneuriales.



LES MOYENS/ RESSOURCES MOBILISÉS POUR LA MISE EN OEUVRE

Pour mener à bien l'expérimentation, BGE Flandre Création a mis en place une équipe pluridisciplinaire composée d'une cheffe de projet et différents collaborateurs pour tenir compte des différentes variables du projet.

- Analyse de marché du commerce en ligne sur le dunkerquois (recueil des besoins des commerçants et diagnostic des fermetures),
- Définition des objectifs du projet et mobilisation de l'ensemble des collaborateurs en partageant la vision de l'activité
- Identification des besoins techniques/financiers et recherche d'un prestataire partenaire pour le développement de la plateforme et de son hébergement,
- Conception du parcours de formation associé aux dispositifs d'accompagnement existants,
- Promotion du projet et recherche des partenaires locaux.

Ces différentes étapes ont été réalisées de janvier à mai 2022. Une approche itérative a été retenue pour tester, revisiter et améliorer la solution aussi bien au niveau du parcours de formation et de l'accompagnement qu'au niveau de la plateforme comme boutique en ligne et Marketplace. Une première session a démarré en juin avec 5 personnes. L'observation, les retours d'expérience et le témoignage de ces stagiaires ont permis des premiers axes d'amélioration et la mise en œuvre de 3 nouvelles sessions sur la fin de l'année.



LES RÉSULTATS

Les objectifs de réalisation ont été définis dans la phase de construction. **50 demandeurs d'emplois en création d'activités et 30 entreprises installées** sur la plateforme sont les objectifs visés en termes de public sur 2 ans. Des indicateurs de résultats (taux de création de boutiques en ligne, taux de satisfaction des futurs entrepreneurs), les indicateurs de suivi (nombre de demandeurs d'emploi créateurs accompagnés, abandon, reports), et les indicateurs d'activités (degré d'implication des équipes, écarts de coût) viennent alimenter les réflexions et participent au processus de développement en continu dans l'objectif de pérenniser le modèle économique.



LES RÉUSSITES ET LES FREINS

Le projet « former et accompagner à la création d'une boutique en ligne » est lancé depuis mai 2022 avec sa promotion test. Il est trop tôt pour capitaliser et produire des enseignements du projet. Toutefois, le processus de développement permet dès à présent d'identifier des plus-values et des contraintes exprimées par les bénéficiaires.

« **Ne pas rester isolé(e)** » : Le futur entrepreneur intègre une communauté d'entreprises et rentre immédiatement en relation avec les acteurs locaux du champ entrepreneurial.

« **Tester et piloter son activité en grandeur réelle** » : La couveuse permet de se projeter et de DEVELOPPER son activité lors d'ateliers collectifs et personnalisés. Structuration de la stratégie commerciale ou approfondissement des techniques du e-commerce contribuent ainsi à la consolidation du projet. Les experts mobilisés sont formateurs du parcours clés en main. Pendant cette période pouvant aller jusqu'à 12 mois, le futur entrepreneur gagne en autonomie ET SECURISE SON PARCOURS.

« **Bien démarrer et diminuer les risques** » : Prendre le temps de la réflexion tout en étant déjà installé sur la plateforme sécurisent les demandeurs d'emploi. Il est possible de mettre en sommeil le projet sans perte la simulation d'activité.

« **Trouver du temps pour la formation** » : la formation de 49h en présentiel est contraignante pour les différents publics.

Face à ces retours d'expériences, BGE Flandre Création réfléchit sur la digitalisation d'une partie du parcours pour permettre aux demandeurs d'emploi et aux commerçants de travailler à leur rythme sur les différentes sessions de la formation. Pour étoffer le réseau du futur entrepreneur, accroître la visibilité de FCmarket, BGE Flandre Création a le souhait d'intensifier ces partenariats avec Pôle emploi et les autres acteurs économiques locaux.



ET DEMAIN ?

Proposer un outil de proximité, vecteur d'échanges et d'activité sur un territoire, une solution tout en un : apprentissage et commercialisation constituent les ambitions de l'expérimentation portée par BGE Flandre Création. Une nouvelle ambition émerge : le déploiement de l'outil et du parcours à l'ensemble des BGE des Hauts-de-France.

S'inscrit dans

- [Pacte, Plan régional d'investissement dans les compétences](#)

Contact

- [Hélène GOANVIC, Directrice BGE Flandre Création](#)
- [Christelle PONTAIS, Responsable Formation BGE Flandre Création](#)
- [Arnaud VANDEVELDE, Responsable Communication BGE Flandre Création](#)
- [Eddy PINTEAUX, Responsable Couveuse d'Entreprise BGE Flandre Création](#)

 [03.28.22.64.20](tel:03.28.22.64.20)

 contact@bge-flandrecreation.fr

