



**Accompagnement  
à la transformation numérique  
des commerçants quimpérois**

**Ambrog  
treuzfurmiñ niverel  
ar genwerzhourien e Kemper**

# UN SITE WEB D'ATTRACTIVITÉ

Afin de faciliter l'appropriation des nouveaux usages numérique par les artisans et commerçants quimpérois, la Ville déploie actuellement une série d'actions et de dispositifs allant en ce sens. Variés et concrets, ces outils seront proposés en appui avec des partenaires locaux et/ou de spécialistes de certains domaines afin de traiter de nombreuses thématiques (e-commerce, réseaux sociaux, logistique, photos...). Complémentaires et gratuits, ils permettront de s'adapter à tous les niveaux et aux contraintes logistiques et temporelles des commerçants (replays, sessions courtes, consultation de supports de façon asynchrone, fiches récapitulatives, etc.) pour leur permettre une montée en compétences et leur proposer un service « à la carte » en fonction de leurs attentes et besoins. Voici une rapide présentation des actions envisagées.



## Quel contexte ?

Officiellement lancée lors du premier confinement mais fruit d'un travail de plusieurs années, la plateforme « J'aime mes commerces » va entrer dans une toute nouvelle phase ! Si son nom est amené à évoluer (vos idées et propositions sont d'ailleurs les bienvenues), son contenu connaîtra également une refonte en profondeur.

## Pour quel objectif ?

L'objectif est de créer une plateforme d'attractivité globale permettant de centraliser toutes les informations ayant trait au commerce et aux activités et animations ayant des retombées sur celui-ci, à Quimper.

## Quel contenu ?

Véritable agrégateur et porte d'entrée vers les nombreux outils déjà existants (Quimper+, quimper.bzh, etc.), la plateforme ambitionne également de mettre à disposition des professionnels un espace qui leur sera dédié, afin de regrouper toutes les informations susceptibles de les intéresser (contacts utiles, téléchargement de CERFA, etc.), proposer de nouveaux services au grand public et bien plus encore ! Fruit d'un travail collaboratif entre services de la Ville et utilisateurs finaux (professionnels comme particuliers), cet outil sera amené à évoluer dans le temps en s'appuyant sur les retours, avis et suggestions formulés au fil de son déploiement et de son utilisation. Alors... restez à l'écoute !

## Pour qui ?

Tout public, y compris professionnels (espace dédié réservé).

## Quel calendrier ?

Déploiement prévu au premier trimestre 2023



## Infos utiles :

Site actuel : <https://www.jaimemescommerces.bzh>  
Pour être référencé sur la plateforme actuelle, qui sera donc refaite dans les mois à venir, n'hésitez pas à nous envoyer un mail à l'adresse [contact@jaimemescommerces.bzh](mailto:contact@jaimemescommerces.bzh)

## DES ATELIERS DE FORMATION

### Quel contexte ?

Les artisans et commerçants quimpérois ont des profils variés qui impliquent des connaissances et compétences très disparates vis-à-vis du numérique. Leurs contraintes sont cependant fortes : budget, temps, prérequis... manquent souvent, tandis que les sessions de formations sont fréquemment proposées sur des temps inadéquats, de façon décentralisée, etc.

### Pour quel objectif ?

L'objectif est de permettre une montée en compétence des artisans et commerçants, progressive, tout au long de l'année. Grâce à des sessions courtes allant à l'essentiel, ils pourront bénéficier d'une première approche/initiation à de nombreux sujets, adaptée à leurs niveaux respectifs, pour être en mesure de porter un regard éclairé sur ceux-ci et, le cas échéant, pouvoir les approfondir dans un second temps avec des prestataires spécialisés.

### Quel contenu ?

Plusieurs thèmes, susceptibles d'évolution, sont déjà envisagés :

- e-commerce (découverte, gestion, déploiement) ;
- réseaux sociaux (découverte, premières publications, lien point de vente/ réseaux) ;
- Google (créer sa fiche entreprise, améliorer sa visibilité, optimiser son référencement) ;
- identifier des ressources gratuites, valoriser ses produits par des photos de qualité ;
- sécurité (prévention des scams, soin de son e-réputation, prévention des risques numériques) ;
- découverte d'outils et ressources gratuites.

### Pour qui ?

Les commerçants et artisans de la ville de Quimper, quel que soit leur niveau.

### Quel calendrier ?

Un atelier en octobre et novembre 2022 ; deux ateliers par mois entre janvier et mai 2023, puis entre septembre et novembre ; un atelier en juin 2023. Aucun atelier durant les périodes de forte affluence durant les mois de juillet, août et décembre.



### INFOS UTILES

Le programme complet des ateliers sera rappelé par l'intermédiaire de l'envoi de newsletters (entre 2 et 3 fois par an), en plus du calendrier disponible à la fin de ce dépliant. Si vous souhaitez y participer, n'hésitez pas à nous contacter en amont si vous avez des souhaits particuliers, voulez témoigner, ou avez la moindre question. À noter que pour certains ateliers, des inscriptions préalables seront nécessaires pour des raisons de logistique. Si vous souhaitez voir une thématique particulière inscrite au programme des ateliers, faites-le nous savoir !

## DES CAFÉS DU NUMÉRIQUE

### Quel contexte ?

De nombreux artisans et commerçants fourmillent de bonnes idées, très concrètes, pour répondre à leurs besoins en termes de numérique. D'autres, au contraire, peinent à mettre en application la théorie ou à imaginer des solutions originales faute de temps, car les outils numériques sont souvent chronophages, en particulier lors de leur mise en place.

### Pour quel objectif ?

Favoriser les retours d'expériences, les échanges entre pairs, diffuser les « bonnes idées » qui peuvent être reprises, discuter de façon plus informelle des problématiques du numérique, etc.

### Quel contenu ?

Différents thèmes pourront être abordés et définis en lien avec les participants des sessions précédentes. Pour l'heure, les sujets envisagés sont les suivants :

- les stories sur les réseaux sociaux ;
- les avis sur internet ;
- les services de click'n'collect ;
- les applis anti-gaspi (alimentaire ou non) ;

- les newsletters et campagnes sms ;
- le paiement mobile ;
- le RGPD ;
- les risques de piratage ;
- les cryptomonnaies ;
- les obligations légales (droits d'image/ auteur, mentions légales, RGPD...) ;
- les objets connectés dans son commerce ;
- les influenceurs ;
- l'équipement/le matériel informatique.

### Pour qui ?

Les commerçants et artisans de la ville de Quimper, quel que soit leur niveau, en particulier ceux ayant des questions générales, besoin d'évoquer des difficultés en lien avec le numérique, souhaitant partager leurs « trucs et astuces », ou ceux curieux d'en apprendre plus sur les initiatives de leurs pairs, localement ou non.

### Quel calendrier ?

L'objectif serait de programmer environ un « café du numérique » chaque mois, par exemple le mardi ou mercredi matin de 8h à 9h30.



### INFOS UTILES

L'idée est de faire se retrouver les participants dans un café quimpérois, et de favoriser les échanges spontanés. Aucune inscription préalable ne sera ainsi requise et les échanges se feront la plupart du temps sans support.

## DES SUPPORTS DE FORMATION

### Quel contexte ?

Certains artisans ou commerçants n'ont pas la possibilité de se rendre à des ateliers ou temps d'échanges, du fait de contraintes temporelles notamment. D'autres préfèrent également se former en autonomie.

### Pour quel objectif ?

L'objectif est de proposer des fiches téléchargeables ainsi que différents types de supports visant à proposer aux artisans et commerçants qui le souhaitent, de monter en compétences en toute autonomie. Ces documents pourront également servir de compléments ou documents récapitulatifs pour celles et ceux qui auront participé aux ateliers.

### Quel contenu ?

Les supports de formation reprendront l'ensemble des thématiques abordées au cours des ateliers mis en place. Ils pourront comprendre :

- des fiches .pdf téléchargeables ;
- des replays de formations ;
- des vidéos de différents formats ;
- des liens utiles ;
- d'autres documents téléchargeables.

### Pour qui ?

Ces supports seront mis à disposition dans la partie « Espace professionnel » de la nouvelle plateforme web qui verra le jour. L'accès sera donc réservé aux personnes connectées afin de permettre la diffusion de certains contacts, numéros de téléphones, et supports spécifiques aux artisans et commerçants.

### Quel calendrier ?

Les supports seront mis en ligne progressivement, à mesure du déroulement des différents sessions de formations. L'idée est d'enrichir, au fil du temps, cette « médiathèque » du numérique en y ajoutant régulièrement du contenu.

### INFOS UTILES

Le compte utilisateur permettant d'accéder aux téléchargements gratuits sur la plateforme pourra être créé gratuitement à tout moment et de façon autonome. Certains documents pourront également être transmis directement aux participants aux formations qui le souhaiteraient.

## DES SESSIONS DE SUIVIS INDIVIDUELS

### Quel contexte ?

Certains artisans et commerçants nécessitent une approche plus individualisée de leur situation, du fait de leurs contraintes, aspirations et compétences initiales. La municipalité souhaite donc expérimenter un format permettant de proposer un suivi sur un an à destination d'un nombre restreint de professionnels, afin de jauger de l'utilité ou non de la démarche.

### Pour quel objectif ?

L'intérêt de ces sessions individuelles est de permettre une approche très spécifique et ciblée sur les besoins réels et concrets des utilisateurs. L'objectif est de s'adapter aux demandes et mesurer plus finement le résultat des conseils/actions entrepris, tout au long de l'année.

### Quel contenu ?

Différents sujets pourront être abordés, mais l'idée est soit de rester généraliste (ex : « améliorer sa présence en ligne »), soit, au contraire, aborder une thématique très spécifique (ex : « augmenter son taux d'engagement sur facebook »). Ces sessions pourront permettre de développer un plan d'action et, le cas

échéant, d'identifier, avec l'artisan/le commerçant, des professionnels spécialistes du domaine concerné (corps de métier, interlocuteurs clé, etc.) qu'il pourra solliciter. Dans tous les cas, le programme sera défini en concertation et en co-construction avec lui.

### Pour qui ?

Tout artisan/commerçant pourra solliciter ce suivi. Pour des raisons logistiques, la première année, seuls cinq professionnels pourront être retenus pour participer à l'expérimentation, par ordre d'arrivée/inscription. A noter qu'en cas de forte demande, les professionnels n'étant pas déjà suivis par ailleurs, ou présentant des lacunes particulières et/ou ayant participé à d'autres sessions de formations collectives pourront être priorités sur les autres.

### Quel calendrier ?

Quatre sessions seront proposées par participant chaque année, aux mois de janvier, avril, juin et octobre. Chaque participant s'engagera à honorer l'ensemble des rendez-vous précités, dont les dates et durées seront définies en accord avec lui.

### INFOS UTILES

Si le principe vous intéresse et que vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement individuel, n'hésitez pas à vous manifester en contactant la personne en charge de la transformation numérique des commerces à la ville de Quimper, à l'adresse : [alice.dupouy@quimper.bzh](mailto:alice.dupouy@quimper.bzh)

## UNE PERMANENCE NUMÉRIQUE

### Quel contexte ?

Parfois, lors de nos usages du numérique du quotidien, des questions simples émergent mais nous ne disposons d'aucun interlocuteur en mesure de nous répondre simplement et rapidement, de façon sûre et centralisée. Par la présence des « conseillers numériques », dont la mission se destine aux particuliers, la ville de Quimper propose d'ores et déjà un service visant à réduire la fracture numérique et accompagner les quimpérois dans leurs démarches. En revanche, aucune solution de ce type n'existe pour les professionnels.

### Pour quel objectif ?

L'idée est de pallier au manque d'interlocuteur dans le cadre de questions simples nécessitant des réponses immédiates pour débloquer des situations ou être redirigé vers le bon interlocuteur. En effet, les professionnels du secteur du numérique proposent souvent des prestations en lien avec des besoins précis et identifiés (maintenance de site, campagne sur les réseaux sociaux...) mais rarement du « SAV » ponctuel pour des questions très

rapides et ciblées. Les utilisateurs ont la possibilité de se tourner vers des forums informatiques ou les réseaux sociaux, mais ne savent pas toujours où s'adresser.

### Quel contenu ?

La permanence permettra d'aborder tout type de questions : réseaux sociaux, sécurité informatique, e-commerce, matériel, etc. Elle permettra également d'être redirigé vers les bons interlocuteurs et/ou les bonnes ressources en cas de besoin ou de question plus poussée s'il n'est pas possible d'obtenir de réponse en direct.

### Pour qui ?

Tout artisan/commerçant de Quimper inscrit sur la plateforme « j'aime mes commerces ».

### Quel calendrier ?

La permanence, mensuelle, pourra se tenir plus fréquemment si le besoin s'en fait sentir. Elle permettra aux commerçants d'obtenir une assistance sur un créneau horaire s'entendant sur toute une matinée, le lundi matin.

#### INFOS UTILES

Les échanges s'effectueront par tchat. La plateforme retenue pour les échanges n'a cependant pas encore été définie mais visera des objectifs de sécurité, confidentialité, simplicité, instantanéité et gratuité.

## UNE LETTRE D'INFORMATION

### Quel contexte ?

La Ville de Quimper travaille actuellement à la mise en place de plusieurs actions autour de la thématique du numérique et à destination des artisans et commerçants quimpérois. La centralisation de l'information et sa diffusion, le plus largement possible, sont des enjeux essentiels pour pouvoir bénéficier au plus grand nombre.

### Pour quel objectif ?

L'objectif est de permettre à chaque artisan et commerçant d'être informé des actions mises en place et d'être ainsi en mesure de participer aux ateliers, sessions, temps d'échanges... susceptible de l'intéresser. Chaque professionnel doit être en mesure de savoir où et comment accéder à l'information et aux ressources mises à disposition, mais également connaître le ou les interlocuteurs qui peuvent les aider au quotidien.

### Quel contenu ?

La lettre proposera différentes sections, qui pourront être étoffées au fil des publications :

- des informations générales sur le numérique (évolution de la réglementation, pratiques et usages...);
- des idées inspirantes d'actions numériques mises en place par des commerçants/artisans, notamment locaux ;
- un calendrier des actions à venir ;
- des contacts utiles ;

### Pour qui ?

La newsletter est ouverte à toutes les personnes s'y inscrivant.

### Quel calendrier ?

Deux lettres seront diffusées au cours de l'année, à la rentrée de septembre et à celle de janvier.

#### INFOS UTILES

L'inscription à la newsletter est libre et gratuite et peut être réalisée par simple demande envoyée par mail à l'adresse [alice.dupouy@quimper.bzh](mailto:alice.dupouy@quimper.bzh) en précisant son adresse mail (attention, celle-ci servira à recevoir la newsletter). Chaque adhérent dispose, à tout moment, de la possibilité de se désinscrire et de solliciter l'exercice de ses droits dans le cadre du Règlement général à la protection des données (RGPD), auprès du Délégué à la protection des données (DPO) de la ville de Quimper ([dpo@quimper.bzh](mailto:dpo@quimper.bzh)).

## ANNÉE 2022

	 RENDEZ-VOUS INDIVIDUELS	 PERMANENCES NUMÉRIQUES	 ATELIERS Thématiques prévues pour les ateliers qui se tiendront dans le mois. Ces derniers ne se tiendront pas nécessairement les mêmes jours.	 CAFÉ DU NUMÉRIQUE	 LETTRE D'INFORMATION
SEPTEMBRE				1	1
OCTOBRE		1	Comment paramétrer et optimiser une fiche d'établissement sur Google	1	
NOVEMBRE		1	Découvrir les sites et ressources numériques de la ville de Quimper utiles pour son commerce	1	
DÉCEMBRE		1		1	

## ANNÉE 2023

JANVIER	5	1	Découverte de la vente en ligne + identifier le bon réseau social pour son commerce	1	1
FÉVRIER		1	Améliorer sa visibilité sur Google, comprendre et prévenir les risques de spam, phishing...	1	
MARS		1	Anticiper les impacts de la vente en ligne et créer ses 1 <sup>res</sup> publications sur les réseaux sociaux	1	
AVRIL	5	1	Créer et optimiser sa fiche Google et soigner son e-réputation	1	
MAI		1	Identifier des ressources gratuites pour améliorer sa communication sur le web et découvrir les sites et ressources numériques de la ville de Quimper utiles pour son commerce	1	
JUIN	5	1	Faire des photos de qualité avec son smartphone		
JUILLET		1			
AOÛT		1			
SEPTEMBRE		1	Identifier des ressources gratuites pour améliorer sa communication sur le web et découvrir les sites et ressources numériques de la ville de Quimper utiles pour son commerce	1	1
OCTOBRE	5	1	Mettre en place de la vente en ligne avec une solution clé en main et attirer de nouveaux clients sur son point de vente	1	
NOVEMBRE		1	Optimiser son référencement sur Google et prévenir et réagir face aux risques numériques	1	
DÉCEMBRE		1			



## Contact

Alice Dupouy  
Chargée de la transformation  
des commerces de la ville de Quimper  
alice.dupouy@quimper.bzh  
02 98 98 86 58

Conception : serv communication / Visuel © Ville de Quimper © Pevels

