
AVIS D'INITIATIVE

La plateforme d'économie locale « mymarket.brussels »

Avis traité par

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants

Avis traité le

29 mars, 21 et 29 avril 2021

Avis adopté le

27 mai 2021

Préambule

Dans le cadre de son Plan de Relance et de Redéploiement pour faire face à la pandémie du COVID-19, le Gouvernement bruxellois a décidé de soutenir la plateforme « mymarket.brussels » qui se veut une alternative aux grandes plateformes d'e-commerce afin de permettre aux commerçants bruxellois de couvrir l'ensemble du territoire de la Région. La plateforme a comme ambition d'offrir un service attractif et « zéro émission ».

Les mesures sanitaires prises suite à la crise liée au COVID-19 et ses conséquences ont été et sont importantes pour les commerçants indépendants bruxellois. Cette plateforme « mymarket.brussels » permet la promotion et le développement des commerces locaux en Région de Bruxelles-Capitale.

Avec comme ambition de rassembler toutes les offres des commerçants indépendants bruxellois en une seule plateforme d'e-commerce, le Gouvernement a décidé dans le cadre de son Plan de Relance et de Redéploiement d'octroyer 200.000 euros de subsides au projet.

La plateforme en l'état propose deux formules aux commerçants désireux de participer :

- Une formule standard, ne permettant pas la livraison et les paiements en ligne ;
- Une formule premium, nécessitant un compte Stripe mais permettant les livraisons et les paiements en ligne.

Pendant la période de démarrage de l'initiative, les deux formules sont gratuites. Les livraisons sont facturées au prix de 6,50 euros TVAC, qu'elles soient effectuées par des livreurs à vélo ou en automobile.

Avis

1. Considérations générales

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants constate que l'initiative de la création d'une plateforme d'économie régionale ne peut pour l'instant être considérée comme une réussite. Il considère que si la Région doit se doter d'un outil de ce type, le rôle du Gouvernement ne peut être que celui de « stimulateur ». En effet, les gains financiers, s'ils existent, doivent permettre la création d'une plateforme par des acteurs privés. Il serait alors du rôle du Gouvernement régional de créer un environnement entrepreneurial attractif permettant une expansion de la plateforme et du commerce local.

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants regrette, qu'en l'état, l'élan derrière l'initiative mymarket.brussels ne permet pas de susciter l'intérêt des commerçants bruxellois dans leur ensemble. Pour qu'une telle plateforme soit crédible, il est impératif qu'une réflexion approfondie soit faite sur le degré d'implication des acteurs publics et des acteurs privés. Il estime, dans ce cadre, que les structures publiques ne doivent pas se substituer aux entreprises privées mais plutôt les soutenir.

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants considère notamment que ce soutien devrait être orienté vers des actions afin d'accompagner la maturité numérique des commerçants et indépendants (soutien à l'e-commerce, utilisation des réseaux sociaux, etc.).

Concernant les diverses initiatives bruxelloises (communales et régionales) lancées dernièrement, **Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** tient à souligner que la multiplication des outils n'est pas

de nature à produire une plateforme rassemblant l'ensemble des commerces locaux et donc capable d'atteindre la taille critique nécessaire à la réussite du projet.

Enfin, **Brupartners – Entrepreneurs Indépendants** considère que les consommateurs doivent d'abord être convaincus de la valeur ajoutée du commerce local. Il ne suffit donc pas de focaliser les efforts sur le renforcement de l'offre, il convient également de stimuler la demande grâce à des initiatives qui renforcent le commerce local et les circuits courts tels que les campagnes « shop here », « IShop1030 », « weekend du client », « winkelhier », etc.

2. Éléments d'évaluation

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants considère que plusieurs critères doivent être pris en compte pour évaluer la viabilité et les conditions de succès d'une telle plateforme.

2.1 Lancement et taille critique de la plateforme

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants pointe le fait que la période de lancement d'une plateforme d'e-commerce est cruciale pour assurer son succès. Il est impératif que la période choisie pour le démarrage du projet soit suffisamment longue, avec la possibilité de l'allonger significativement afin de permettre au projet de mûrir avant d'être « officiellement » lancé. Lors de cette période initiale, l'accent doit être mis sur la construction d'une relation de confiance entre les porteurs de projet et les commerçants.

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants souligne l'importance d'atteindre une taille critique du nombre de commerçants participants à la plateforme. Il est donc impératif de mettre en œuvre tous les moyens afin de garantir cette taille critique en ce qui concerne les choix offerts aux consommateurs sur la plateforme.

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants relève que le positionnement bruxellois du projet pourrait pâtir de la non-participation de certaines communes/certains quartiers. Ce manque d'entrain de certains acteurs pourrait amener à des difficultés pour atteindre une taille critique ou pourrait créer une image négative du projet chez les consommateurs qui ne retrouveraient pas sur la plateforme des commerces de leur environnement proche.

Par ailleurs, Brupartners – Entrepreneurs Indépendants préconise de rendre visible l'identité spécifique de certains quartiers ou de certains commerces sur la plateforme par exemple en organisant des campagnes de promotions spécifiques.

2.2 Conditions d'inscription et frais

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants souligne l'importance d'intégrer l'ensemble des commerces désireux de participer à l'initiative en supprimant des barrières arbitraires à l'inscription, notamment par rapport au nombre d'unités d'établissement et aux conditions à respecter pour pouvoir s'inscrire dans le système.

Instaurer cette transparence est primordiale pour maintenir des relations de confiance avec l'ensemble des acteurs. Il convient dès lors d'élaborer une grille détaillée des coûts (directs et indirects) liés à l'utilisation de la plateforme (frais de transactions – fixes ou évolutifs -, emballages, etc.).

La plateforme se doit, selon **Brupartners – Entrepreneurs Indépendants**, d’offrir des perspectives claires de rentabilité aux entrepreneurs, notamment en clarifiant la question des différents frais afférents à l’usage de la plateforme.

Enfin, **Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** considère qu’une formule d’inscription gratuite en plus des formules payantes devrait être pérennisée pour permettre à tous les commerçants de participer à la plateforme, ce qui permettra d’ étoffer l’offre de mymarket.brussels et garantir une taille critique à la plateforme.

Pour ce faire, il propose non seulement d’envisager une période de gratuité prolongée permettant la rétention des commerces participants éventuellement jusqu’à ce que le volume de vente effectué sur le site atteigne une certaine taille critique, mais aussi une rémunération au pourcentage permettant aux commerçants n’enregistrant aucune vente de ne pas avoir de coûts supplémentaires, plutôt qu’une contribution mensuelle forfaitaire.

Il propose également d’offrir aux commerces participants différentes offres de services : promotion et présentation de produits et services, module de vente et de paiement, module logistique de livraison, etc...

2.3 Plan de communication et d’accompagnement des commerçants

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants constate qu’actuellement les commerçants sont très peu informés de l’existence et du fonctionnement de la plateforme. La communication du projet en ce sens demandera des efforts supplémentaires et constants.

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande de communiquer de manière claire et précise à l’ensemble des commerces et acteurs du secteur bruxellois les différentes modalités du projet. Cela comprend notamment un calendrier des grandes échéances prévues, une liste détaillée de l’ensemble des coûts liés à l’utilisation de la plateforme par les entrepreneurs ainsi que les statistiques sur les habitudes des consommateurs (dans le respect des règles sur la vie privée).

Face à la multiplication de l’offre, le référencement doit permettre à la plateforme d’exister, mais il est également nécessaire de penser entièrement la communication du projet (idéalement via une campagne transmédia) afin de faire connaître de façon positive la plateforme auprès du grand public.

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants recommande d’attendre que la plateforme ait atteint une taille critique avant de commencer toute campagne de communication envers le grand public.

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants suggère de prévoir des solutions logistiques (durables et bruxelloises) permettant de mettre en avant l’identité de la plateforme (emballages, etc.).

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants demande un lien avec l’offre d’accompagnement des commerçants pour permettre, même aux entrepreneurs les moins habitués au commerce digital, la création d’un environnement serein et un climat de confiance.

En ce sens, **Brupartners Entrepreneurs – Indépendant** considère primordial de procéder à l’évaluation des diverses offres d’accompagnement au digital disponibles à Bruxelles.

2.4 Point de vue consommateur

La différenciation n’est pas que question de la nature de l’offre, ni du prix. Pour effectivement positionner une plateforme d’économie digitale, il est nécessaire de penser l’expérience client. En

l'espèce, « mymarket.brussels » s'adresse principalement à une clientèle bruxelloise (et navetteuse). Dans ce cadre, **Brupartners – Entrepreneurs Indépendants** demande de préciser la niche dans laquelle la plateforme s'inscrit tout en veillant à renforcer les complémentarités entre la plateforme et les sites d'e-commerce existants en Région de Bruxelles-Capitale.

Brupartners – Entrepreneurs Indépendants suggère de permettre la différenciation entre les différents types de commerce sur la plateforme qui répondent à des types de consommation différents.

*

* *