

SYNTHÈSE

ÉVALUATION DE LA MESURE DE SOUTIEN A LA MISE EN PLACE DE SOLUTIONS NUMERIQUES POUR LES COMMERCES DE PROXIMITE

Pôle strategie durable et évaluation



→ CONTEXTE DE LA MISSION

Une mesure du plan de relance dédiée à la digitalisation des commerces de proximité

La Banque des Territoires a décidé de s'associer au plan gouvernemental annoncé le 29 juin 2020 en faveur du commerce de proximité et de l'artisanat, en mobilisant des moyens spécifiques à destination des territoires concernés par le Programme Action Coeur de Ville et par le programme Petites Villes de Demain.

A cet effet, la Banque des Territoires a décidé de contribuer au financement de la mise en place de solutions numériques par les collectivités locales destinées au soutien des commerces de proximité. Cette aide prend la forme d'une subvention, à raison d'une par ville, pour la mise en place d'un nouveau service ou le développement / l'évolution d'un service existant.

→ PROJET ÉVALUÉ

Appuyé par la SCET, la Banque des Territoires a souhaité qualifier les effets de court terme et de moyen / long terme de la mesure de soutien à la mise en place de solutions numériques pour les commerces de proximité.

La mesure a soutenu le déploiement de 190 solutions¹, en très grande majorité des marketplaces, déployées par plus de 90 offreurs de solutions différents.

Les principaux services éligibles étaient :

- Les *marketplaces* (associant souvent des services de drive click&collect / de drive / de consignes connectées / de prise de rendez-vous)
- Les solutions de fidélité et de gestion digitale de chèques cadeaux
- Les vitrines numériques et les cartographies interactives

→ OBJECTIF DE L'ÉVALUATION

Qualifier les impacts des solutions numériques portées par les collectivités sur les commerçants utilisateurs

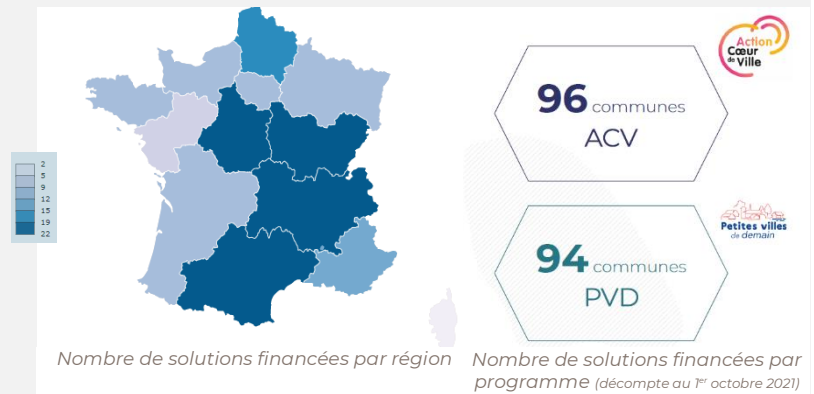
Expliquer l'impact positif - ou au contraire l'absence d'impact - de ces solutions sur les commerces locaux

Identifier l'impact de la mesure sur les offreurs de solutions et sur les collectivités locales

¹ Décompté au 1^{er} octobre 2021

→ MÉTHODOLOGIE

- Une **enquête en ligne** adressée à l'ensemble des collectivités bénéficiaires de la mesure (107 répondants)
- **29 entretiens « territoires »** auprès des acteurs (collectivités, offreurs de solution, commerçants) représentant 12 territoires ; synthétisés dans des fiches monographiques
- Des **entretiens « contre-point »** avec des collectivités non bénéficiaires



→ RÉSULTAT 1 : DES IMPACTS HETEROGENES POUR LES COMMERÇANTS

Une adhésion variable des commerces, qui s'explique par de nombreux paramètres

Pendant les périodes de fermeture des commerces, l'adhésion des commerçants aux solutions a été marquée, mais a nettement diminué après les confinements.

Si ces différences s'expliquent notamment par des solutions et des fonctionnalités disponibles diverses, l'évolution de l'adhésion renvoie au défi de la pérennisation des solutions, une fois passés les moments de crise les plus aigus. Plus largement, ces écarts révèlent l'importance de l'accompagnement des commerçants et de l'animation opérée par les collectivités.

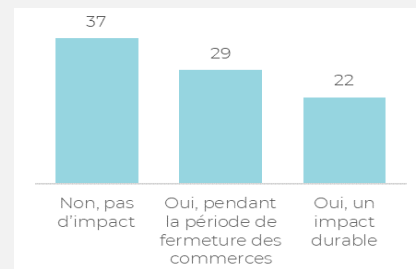
Des impacts limités sur le chiffre d'affaires et la fréquentation

L'un des résultats de l'enquête est **le manque de visibilité, par la collectivité comme par les commerçants, sur le chiffre d'affaires généré par la solution déployée.**

Si un impact sur le maintien du chiffre d'affaires a bien été ressenti pendant les périodes de fermeture des commerces, celui-ci n'a pas été nécessairement durable, en raison notamment de :

- **La moindre animation** des solutions après la réouverture des commerces, qui a entraîné une baisse de la fréquentation
- **La nature de certaines solutions**, telles que le *cashback*, qui **fonctionnent par campagne** plutôt que par mise en œuvre d'une solution pérenne

Perception de l'impact de la solution sur le chiffre d'affaire des commerçants



De même, les commerçants et les collectivités interrogés n'ont **pas véritablement perçus d'impact sur la fréquentation des centres-villes**

Mais des impacts significatifs en termes de digitalisation et de structuration des acteurs locaux

Ces développements de solutions numériques ont débouché sur :

- ✓ Une **montée en compétence des commerçants** sur l'utilisation des outils digitaux (accompagnement et formation)
- ✓ Une **prise de conscience sur les enjeux commerciaux de la présence en ligne**
- ✓ La **découverte de nouvelles modalités de fidélisation et de marketing**

La **coopération entre les commerçants des centres villes** a parfois été renforcée par ces dispositifs.



RÉSULTAT 2 : UNE MESURE STRUCTURANTE POUR LES COLLECTIVITES LOCALES

Une mesure qui a accéléré - voire déclenché - les initiatives des collectivités en matière de digitalisation des commerces

Par exemple :

- En recrutant un **manager de commerce** pour l'animation de la plateforme
- En mettant en place des **groupes de travail d'élus**
- En proposant des **formations à la digitalisation** par la collectivité et en organisant des événements avec les commerçants

63 %

des répondants estiment que la mesure a contribué à mettre la question de la digitalisation des commerces à l'agenda politique

Une mesure qui influence à moyen / long terme les stratégies des collectivités

Une **large majorité des collectivités** (78,5 %) compte poursuivre le soutien à la solution numérique déployée une fois la subvention de la Banque des Territoires terminée.



RÉSULTAT 3 : UNE MESURE QUI A PARTICIPE A LA DIVERSIFICATION DES OFFREURS DE SOLUTIONS

Une mesure qui a davantage contribué à élargir le marché des offreurs de solution qu'à faire émerger un leader

96

offreurs de solutions financés par la mesure de la Banque des Territoires

Une **tendance à la multiplication des acteurs et des offres de service** :

- 86 % des collectivités interrogées constatent une augmentation du nombre de démarcheurs
- 84 % constatent une hausse de la fréquence de démarchage



Les offreurs de solution ont fait évoluer leur offre, pour apporter une réponse au contexte de crise et aux besoins exprimés par les collectivités

On observe que plusieurs acteurs ont fait évoluer leur offre de services, à la fois face à la crise sanitaire et face à l'augmentation des sollicitations ainsi qu'au changement des attentes des collectivités locales.

Un marché très atomisé, avec de **multiples acteurs** portant des solutions uniques, et une **demande volatile** (certains projets se sont arrêtés avec la fin de la mesure de cofinancement de la Banque des Territoires)

→ LIMITE DE L'ETUDE

Une évaluation qui a essentiellement porté sur les effets de la mesure

L'efficacité, l'efficience, la cohérence et la pertinence de cette mesure de soutien à la mise en place de solutions numériques pour les commerces de proximité n'ont pas été adressées spécifiquement lors de cette évaluation.

L'ÉQUIPE ÉVALUATION EXTRA-FINANCIÈRE

Claire Visentini
Responsable du
Pôle Stratégie durable et évaluation
Département des finances
claire.visentini@caissedesdepots.fr



Julien Garnier
Chef de projet évaluation
Pôle Stratégie durable et évaluation
Département des finances
julien.garnier@caissedesdepots.fr



Baptiste Sion
Chargé d'évaluation
Pôle Stratégie durable et évaluation
Département des finances
baptiste.sion@caissedesdepots.fr



La Banque des Territoires dispose d'un service Stratégie Durable et Evaluation qui assure le pilotage extra-financier des activités de la direction. Il conduit entre autres des évaluations d'impact des différents métiers de la Banque des Territoires afin de mieux comprendre leurs retombées sur les territoires. Ces évaluations ont vocation à être rendues publiques afin de garantir leur transparence.