

# PETITES VILLES ET PLATEFORMES LOCALES DE E-COMMERCE : DES CLÉS POUR RÉUSSIR





# S O M M A I R E

LES BONNES QUESTIONS PRÉALABLES À LA RÉUSSITE D'UNE PLATEFORME LOCALE DE E-COMMERCE	P.4-5
LA BANQUE DES TERRITOIRES ET L'ANCT EN SOUTIEN	P.6
ZOOM SUR 3 PETITES VILLES INNOVANTES	P.7
LES 10 CLÉS POUR RÉUSSIR	P.8

Ce livret  
est co-réalisé  
par l'APVF  
et la Banque  
des Territoires



**APVF**  
PETITES VILLES  
DE FRANCE



L'Association des Petites Villes de France, présidée par Christophe Bouillon, fédère les villes de 2 500 à 25 000 habitants, pour promouvoir leur rôle spécifique dans l'aménagement du territoire ou le développement économique et le commerce.

Après avoir obtenu un plan de soutien en faveur des petites centralités, l'APVF est aujourd'hui partenaire national du programme petites villes de demain et accompagne les territoires dans leur redynamisation.

**Contact :**

Sacha Bentolila, Conseiller revitalisation, APVF  
[sbentolila@apvf.asso.fr](mailto:sbentolila@apvf.asso.fr)  
06 98 43 57 96

La Banque des Territoires propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales, des professions juridiques et des entreprises et acteurs financiers pour des territoires plus durables, plus connectés, plus inclusifs et plus attractifs. Partenaire historique de l'APVF, elle accompagne au quotidien les petites villes dans leur projet.

**Contact :**

[www.banquedesterritoires.fr](http://www.banquedesterritoires.fr)

# ÉDITO



**Face** à la concurrence grandissante des grandes plateformes de e-commerce et la crise du Covid qui accélère la transformation de nos modes de consommation, les plateformes locales de e-commerce sont à la fois une nécessité et une opportunité pour les petites villes.

Une nécessité car les grandes plateformes e-commerce ont contribué ces dernières années à la dévitalisation de nos cœurs de ville.

Une opportunité car le e-commerce est une source de développement considérable pour nos commerçants et nos centres-villes. Le e-commerce via le click and collect est complémentaire du commerce physique et peut permettre de redynamiser nos cœurs de ville.

Avec l'organisation de webinaires animés par Pierre Jarlier, Président d'Honneur de l'APVF, et la publication de ce guide, l'APVF est pleinement aux côtés des élus dans cette transition. L'appui de la Banque des Territoires est également essentiel pour les petites villes.

Vous trouverez dans ce guide les grandes étapes de la création d'une plateforme, mais aussi des conseils juridiques et des témoignages d'élus locaux déjà engagés dans la démarche.

## Bonne lecture à toutes et à tous !

**Christophe Bouillon**

Président de l'Association des petites villes de France  
Maire de Barentin



**La** dynamisation du commerce de centre-ville appelle à des politiques publiques nouvelles et adaptées et constitue à ce titre une priorité du programme Petites Villes de Demain dans lequel la Banque des Territoires est pleinement engagée.

Aujourd'hui, le numérique se trouve au cœur des mutations de l'activité des commerçants et des pratiques de consommation. Les collectivités sont nombreuses à s'interroger sur l'opportunité de mobiliser des solutions numériques dans leur projet de revitalisation commerciale et ont parfois du mal à s'y retrouver : quelle solution choisir ? comment s'assurer que celle-ci corresponde aux besoins du centre-ville et aux enjeux des commerçants ?

En listant divers témoignages, bonnes pratiques, facteurs clés de succès ou points de vigilance, ce guide contribue à accompagner les élus locaux désireux de renforcer la résilience et l'attractivité de leurs centres-villes et d'adapter les commerces aux nouvelles pratiques de consommation.

## Je ne doute pas qu'il sera utile aux élus de l'APVF !

**Olivier Sichel**

Directeur général de la Banque des Territoires

## UNE MARKETPLACE LOCALE, C'EST QUOI ?

Comme le définit la Banque des Territoires dans son guide *Dynamiser son commerce en un clic*, une marketplace ou place de marché permet à plusieurs commerçants d'exposer et de vendre en ligne leurs produits et services sur un site internet commun.

Le but est d'accroître l'activité des commerçants en augmentant leur visibilité et leur notoriété mais aussi de favoriser le commerce physique *via* le click and collect.

Le e-commerce et le commerce physique sont complémentaires. Une marketplace est dite locale quand elle est à destination d'un territoire spécifique et gérée par des acteurs de ce même territoire.



# LES BONNES QUESTIONS PRÉALABLES LOCALE DE E-COMMERCE

## QUELLES ÉTAPES ?

1

Bien connaître la situation locale et analyser les besoins

2

Mobiliser l'ensemble des acteurs du territoire

3

Trouver l'outil le plus adapté et la bonne gouvernance partenarial

4

Fixer des objectifs clairs et un plan d'action

5

Promouvoir et animer en continu la plateforme

6

Évaluer régulièrement l'efficacité de la plateforme et assurer son évolution



*Un site web ou une marketplace n'auront leur utilité que si ils répondent aux réelles attentes du territoire. Comme pour tout projet, l'étude des besoins, des objectifs précis et l'élaboration d'une stratégie bien pensée sont essentielles. Ce travail en amont sera la clé du succès.*

**Dominique Moraux**  
Experte des questions de revitalisation

## QUELLE PLACE POUR LES PLATEFORMES LOCALES E-COMMERCE DANS UN PROJET DE TERRITOIRE ?



La revitalisation du commerce de centre-ville ne peut être appréhendée sous le seul angle de l'activité économique. Elle est aussi directement liée à la dynamique territoriale.

Elle dépend en effet de la capacité des forces vives à améliorer les conditions d'habitat, à organiser les conditions d'accessibilité confortables, à assurer l'organisation de services de proximité et à offrir des aménagements d'espaces publics de qualité dans un cadre sécurisé.

La Marketplace locale est donc une des composantes de cette attractivité potentielle, dès lors qu'elle s'inscrit dans une démarche globale et partenariale.

**Pierre Jarlier**  
Président d'Honneur de l'APVF



La crise sanitaire et les grandes transitions impactent notre organisation jusque dans les petites villes. Avec les contrats de relance et de transition écologique, l'État soutient les acteurs locaux dans la mise en œuvre d'un projet de territoire qui appréhende l'ensemble des enjeux du territoire.

Les confinements ont rappelé l'importance du maintien de l'accès au commerce, notamment via les plateformes, et de l'activité des filières de proximité. Ces enjeux ont toute leur place dans les CRTE.

**Jérôme Gutton, Préfet**  
Délégué interministériel aux Contrats de relance et de transition écologique

# À LA RÉUSSITE D'UNE PLATEFORME

## QUELS ENJEUX ? DES ENJEUX ÉCONOMIQUES, SOCIAUX-CULTURELS ET ÉCOLOGIQUES

- **Économiques** : le taux de vacances commerciales dépasse les 20 % voire les 30 % dans certains petites villes les plus fragiles. Aussi, le taux d'emploi dans les centres villes a baissé de 7 % ces 10 dernières années. Le développement des grandes plateformes de e-commerce n'est pas étranger à tout cela même si ce n'est pas la seule raison.
- **Sociaux et culturels** : les enjeux sociaux et cultures de ces nouveaux modes de consommation sont tout aussi importants. Le commerce est un lieu d'échange mais aussi un lieu de vie et de rencontre qui forge l'identité des petites villes et est essentiel à tout un territoire. C'est donc bien un changement social et culturel qui implique de repenser notre façon de vendre mais aussi de consommer. Contrairement à beaucoup d'idées reçues, le e-commerce est aussi un levier utile à la reconquête de la fréquentation des commerces locaux.

- **Écologiques** : le e-commerce via des grandes plateformes accroît les émissions mondiales de gaz à effet de serre liées au transport de marchandise. La logistique représente aujourd'hui 10 % des émissions mondiales de carbone. Des émissions qui pourraient être évitées ou tout du moins réduites grâce aux plateformes locales de e-commerce et leur logique de circuit court.

## QUELLE GOUVERNANCE, QUELLE MÉTHODE ?

La réussite d'une plateforme locale de e-commerce nécessite une démarche partenariale. C'est souvent la collectivité (commune/intercommunalité) qui amorce le projet avec l'aide des commerçants mais aussi le soutien des opérateurs de l'État comme l'ANCT ou la Banque des Territoires. L'implication des associations de commerçants, des offices de commerce ou encore des CCI et des organismes de formation est déterminante. La Gouvernance doit donc être transversale dans une relation publique-privée sous l'impulsion de la commune ou de l'EPCI avec l'implication tous les acteurs du territoire concernés.



© Margot Lhermitte



Maître Philippe Bluteau  
Avocat au cabinet Oppidum,  
Conseiller Juridique de l'APVF

## QUELLES PRÉCAUTIONS JURIDIQUES ?

La commune doit d'abord vérifier qu'elle est compétente pour intervenir, ce qui ne sera pas le cas dans les communautés urbaines et les métropoles.



*Si elle compétente, elle pourra recourir à tout prestataire de son choix dans le respect du code de la commande publique ou créer une structure de coopération avec d'autres acteurs qui sera souvent une association,*

puisque cette structure cumule une grande souplesse dans sa composition (tous les acteurs, publics comme privés, pouvant y participer; à la différence des règles imposées aux sociétés publiques locales ou aux groupements d'intérêt économique) et dans son action, puisque la commune pourra lui verser une subvention (à la différence de la société coopérative d'intérêt collectif) que son fonctionnement sera régi par le droit privé, à la différence du groupement d'intérêt public. Enfin, à la différence des sociétés d'économie mixte, aucun capital social n'est requis. Il conviendra seulement que la commune demeure minoritaire dans les organes de décision, pour éviter que l'association soit qualifiée de transparente.

# LA BANQUE DES TERRITOIRES ET L'ANCT EN SOUTIEN



## LES OUTILS À DESTINATION DES TERRITOIRES

- **L'annuaire smart city** de la Banque des Territoires référence près de 400 startups et entreprises qui œuvrent pour des territoires plus durables, plus inclusifs, plus attractifs et plus connectés. Une trentaine de prestataires spécialisés dans la digitalisation des commerces de proximité y présentent leurs offres au service des collectivités.
- Le guide « **Dynamiser son commerce en un clic** » analyse le rôle du numérique dans la revitalisation des commerces de proximité, dresse le panorama des solutions existantes et détaille les facteurs clés de succès et les points de vigilances à garder à l'esprit.
- **Dataviz Petites Villes de Demain** permet gratuitement et simplement de visualiser sous forme cartographique et infographique les données utiles à un projet de revitalisation.

## LES DISPOSITIFS DE SOUTIEN POUR LES PETITES VILLES DE DEMAIN

Pour accélérer la digitalisation des activités commerciales, la Banque des Territoires, avec des partenaires (régions, départements), co-finance des études pour définir les conditions techniques, économiques, juridiques ainsi que la gouvernance à instaurer afin de faciliter l'adoption de solutions numériques pour le commerce de proximité. L'aide au choix de solutions pertinentes, pérennes et adaptées au contexte local fait partie intégrante de l'offre de la Banque des Territoires.

De même, « **la Banque des Territoires apporte aux villes bénéficiaires du programme Petites villes de demain la ressource en ingénierie nécessaire pour élaborer une stratégie globale** »\*, de redynamisation dans laquelle les solutions numériques ont un rôle important à jouer.

.....  
**François Panouillé,**  
*Chargé de mission smart City*  
*Banque des Territoires*



## AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

.....  
**Juliette Auricoste,**  
*Directrice du programme*  
*Petites villes de demain à l'ANCT*

## L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ANCT

L'Agence nationale de la cohésion des territoires accompagne les collectivités au plus près des territoires grâce à ses délégués territoriaux, les préfets de département. Dans le cadre des programmes qu'elle pilote, et en particulier de **Petites villes de demain**, une offre de service large et partenariale soutient les collectivités dans leurs projets. L'ANCT peut également soutenir les collectivités par son dispositif sur-mesure, en mobilisant son marché d'ingénierie lorsqu'une solution locale ne peut être trouvée, par exemple en matière de développement du numérique et le développement commercial équilibré. Enfin, l'ANCT porte plusieurs politiques publiques en matière de numérique, que ce soit en matière d'infrastructures (France Très Haut Débit) ou d'usages, en particulier via les conseillers numériques.

## L'ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE POUR LES PETITES VILLES DE DEMAIN

**Petites villes de demain** renforce le soutien aux élus pour bâtir et mener à bien leurs projets de revitalisation pour des centralités riches de leur qualité de vie, dynamiques et engagées dans la transition écologique. Le programme rassemble de nombreux partenaires au service de vos projets, en particulier pour ce qui concerne le commerce : les ministères, l'ANCT, la Banque des territoires, les CCI et les CMA.

*La numérisation des commerces est ainsi accompagnée directement, ainsi que les leviers liés dans une approche intégrée : mobilité, accessibilité, attractivité ou encore inclusion numérique.*

# ZOOM SUR 3 PETITES VILLES INNOVANTES

## SAINT-RÉMY DE PROVENCE



9 800 habitants,  
Bouches  
du Rhône

Dès le premier confinement en mars 2020, la Commune de Saint-Rémy-de-Provence en partenariat avec la Communauté de Communes Vallée des Baux Alpilles a choisi de créer une plateforme de vente en ligne « Achetez Alpilles ». L'objectif principal était bien évidemment de permettre aux commerces fermés de maintenir un lien et une activité commerciale avec leurs clients, mais au-delà de se saisir du moment pour inciter les commerçants à se familiariser ou se perfectionner avec l'outil numérique et le commerce en ligne.



Hervé CHERUBINI,  
Maire de Saint-Rémy-  
de-Provence

» Dans cette période de crise, Achetez Alpilles nous a semblé évident et logique dans le cadre de notre politique globale de soutien aux petits commerçants

Marmande  
TERRE DE GARONNE  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

17 500 habitants,  
Gironde

## MARMANDE

À Marmande en 2018, dans le cadre de la GRC, la plateforme de vente en ligne Ma Ville, Mon Shopping, développée par une filiale du Groupe La Poste, a été déployée.

L'objectif était de mettre en place un outil simple d'utilisation, gratuit pour les commerçants et proposant une livraison rapide. Ainsi, les produits à expédier sont directement récupérés dans les commerces par les facteurs et les livraisons sur le territoire de l'agglomération sont effectués au plus tard à J+1.

Les commerçants disposent d'un accès administrateur afin de gérer leur stock en ligne.



Joël HOCQUET,  
Maire de Marmande

» La commune souhaite mettre en avant l'offre commerciale de proximité tout en accompagnant les commerçants dans la numérisation de leur activité.

## PONT SAINT-ESPRIT

Pont-Saint-Espirit (30), petite ville de demain, compte tenu de la crise sanitaire, a souhaité, en partenariat avec la CCI du Gard, aider ses commerçants. La plateforme [www.achat-pont-saintesprit.fr](http://www.achat-pont-saintesprit.fr) a été créée avec prise en charge pendant 1 an des frais d'accès : 6 mois par la CCI, 6 mois par la commune. Le e-commerce et le commerce physique sont complémentaires. Avec le recul, nous constatons que la réussite de la plateforme nécessite un accompagnement technique des commerçants afin qu'ils y adhèrent et fassent vivre leur vitrine e-commerce de manière pérenne. La proximité du manager de centre-ville est un des facteurs de réussite dans nos « petites communes ».



Claire LAPEYRONIE,  
Maire de Pont-Saint-Espirit

» Les commerçants sont essentiels pour la vie de notre ville et de notre territoire !

10 000 habitants,  
Gard

**m**  
**Pont**  
**Saint-Espirit**  
D'une rive à l'autre

# LES 10 CLÉS POUR RÉUSSIR

**Bien connaître la situation locale**  
et analyser les besoins

1

**Identifier et fédérer les acteurs locaux**  
intéressés en favorisant notamment la création  
d'association locale de commerçant et d'artisans

2

**Constituer une gouvernance publique /**  
privée juridiquement solide

3

**Inscrire la plateforme dans une stratégie**  
globale de territoire (CRTE, PVD)

4

**Fixer un plan d'actions pluriannuel**

5

**Intégrer la plateforme dans une stratégie**  
globale de promotion et d'animation en lien  
avec les autres sites institutionnels

6

**Bien coordonner le plan marketing** de la  
plateforme avec une stratégie événementielle  
et commerciale forte

7

**Accompagner et former les commerçants**  
et artisans dans la mise en place de leur  
propre outil numérique

8

**Intégrer la plateforme de e-commerce** dans  
une stratégie globale de e-service

9

**Concevoir une plateforme évolutive** et  
procéder à son évaluation régulière

10

*Les plateformes locales de e-commerce peuvent contribuer à la relance de l'activité du commerce de proximité. Pour cela, elles doivent être issues d'une démarche collective au sein d'un partenariat public / privé sécurisé et bénéficier d'animation forte.*



## POUR ALLER PLUS LOIN...

### REVOIR LES WEBINAIRES DE L'APVF SUR LES PLATEFORMES LOCALES DE E-COMMERCE

[www.youtube.com/channel/  
UCs6cwqkvlQjifSCYCsgeQ](https://www.youtube.com/channel/UCs6cwqkvlQjifSCYCsgeQ)

### GUIDE BANQUE DES TERRITOIRES SUR LE E-COMMERCE

[https://www.banquedesterritoires.fr/  
dynamiser-le-commerce-de-centre-ville-  
en-un-clic](https://www.banquedesterritoires.fr/dynamiser-le-commerce-de-centre-ville-en-un-clic)

### ANNUAIRE SMART CITY (RUBRIQUE DIGITALISATION DES COMMERCES)

[https://www.banquedesterritoires.fr/  
annuaire-smart-city](https://www.banquedesterritoires.fr/annuaire-smart-city)

### DATAVIZ PETITES VILLES DE DEMAIN

[https://www.banquedesterritoires.fr/  
dataviz-pvd](https://www.banquedesterritoires.fr/dataviz-pvd)

### PLAN DE RELANCE COMMERCE

[https://www.banquedesterritoires.fr/nos-  
dispositifs-de-relance-pour-le-commerce](https://www.banquedesterritoires.fr/nos-dispositifs-de-relance-pour-le-commerce)

### SITE ANCT

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr>



AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

### CLUB DES PETITES VILLES DE DEMAIN : SEMAINE COMMERCE (4 AU 7 OCTOBRE 2021)

[https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/  
semaine-thematique-du-Club-des-PVD-  
la-revitalisation-commerciale](https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/semaine-thematique-du-Club-des-PVD-la-revitalisation-commerciale)



APVF – 42, boulevard Raspail 75007 Paris – Tél. : 01 45 44 00 83 – [www.apvf.asso.fr](http://www.apvf.asso.fr)

[f](#) Association des Petites Villes de France – [t](#) @PetitesVilles

Rédaction : Sacha Bentolila – Conception, réalisation : A2G Com – Impression : Imprimerie de l'étoile.