

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Un audit pour booster la performance des commerces dans 15 grandes villes et communes wallonnes

Les commerces de 15 villes et communes wallonnes vont bénéficier du programme Formation-Commerces qui vise à soutenir et améliorer leurs performances commerciales. Initié par Willy Borsus, Ministre de l'Économie, de l'IFAPME et des Centres de compétence, Formation-Commerces est gratuit et prévu pour les commerçants de proximité des centres urbains. Opérationnalisé par le Forem et l'IFAPME, il prendra la forme d'un audit et pourra déboucher sur un plan de formation et un plan d'actions personnalisé.

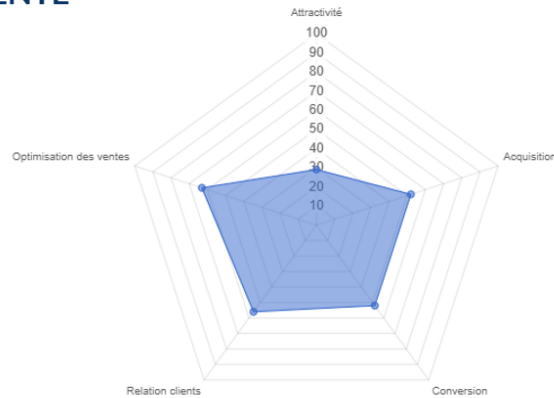
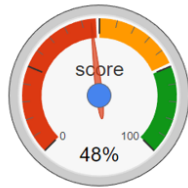
Financé grâce au plan de relance de la Wallonie, le programme Formation-Commerces a pour objectif d'aider les **commerçants de proximité** à mesurer et à améliorer de manière continue leurs performances commerciales. Cet audit se déroule en trois phases :

- la première étape se concentre sur le diagnostic (auto-diagnostic) de la performance commerciale du point de vente afin d'établir un premier état des lieux ;
- une fois les points forts et les points faibles de l'établissement connus, un **plan de formation personnalisé** est proposé ;
- après avoir bénéficié de modules de formation, une **évaluation assistée est réalisée en magasin** afin de construire un **plan d'actions concrètes suivi d'un coaching personnalisé**.

Pour aider au mieux le commerçant, l'audit porte sur 5 critères précis :

1. **L'attractivité** : on mesure ici la visibilité de l'établissement, son accessibilité, sa présence digitale...
2. **L'acquisition** : on analyse ici la capacité du commerçant à acquérir de nouveaux clients grâce, notamment, à sa présence digitale et l'atmosphère des lieux...
3. **La conversion** : l'audit se penche sur la capacité des commerçants à convertir les clients potentiels en clients effectifs via son merchandising, son assistance à la vente...
4. **La relation client** : on mesure ici la qualité de la communication avec les clients tant en présentiel qu'en digital, ainsi que la capacité à les fidéliser.
5. **Optimalisation des ventes** : par rapport à cet aspect, l'audit analyse tant la stratégie commerciale que la satisfaction des clients, afin de maximaliser le panier moyen du client.

UNE ANALYSE SIMPLE DU SCORE DE PERFORMANCE DE CHAQUE POINT DE VENTE



Pour réaliser un audit efficace, le programme Formation-Commerces bénéficie du soutien des acteurs locaux et régionaux du développement économique ainsi que d'autres acteurs de la formation et de l'accompagnement économique (**IFAPME, UCM, SNI, AdN**). L'accompagnement et le diagnostic des commerces est quant à lui réalisé en collaboration avec l'entreprise wallonne beTIK srl, spécialisée en création d'outils d'aide à la décision et en accompagnement de très petites entreprises (TPE). Le Centre de compétence Business du Forem a pour objectifs de piloter le programme Formation-Commerces ainsi que de coordonner et d'enrichir les actions du plan de formation des commerçants. **Plus de 100 modules formation** seront d'ailleurs mis à disposition des commerçants participants.

« Ce nouvel outil va permettre de mesurer et d'améliorer la performance des commerces participants, et ce de façon très ciblée et très personnalisée. Il sera déployé dans un premier temps au bénéfice des commerçants de la Ville de Charleroi avant de s'étendre progressivement à d'autres villes. Cela va compléter l'offre d'actions et de solutions existantes (Plan Horizon Proximité) en faveur du commerce wallon. La bonne santé commerciale de nos centres-villes est essentielle pour l'animation économique de notre Région, mais aussi pour l'emploi local », ajoute Willy BORSUS, Ministre de l'Economie, des Centres de compétence et de l'IFAPME.

Notons que l'outil est accessible à tous les commerçants wallons mais que 15 villes et communes ont été retenues pour un accompagnement personnalisé de leurs commerçants.

Charleroi est la ville de lancement du projet, elle sera suivie en Hainaut par La Louvière et Mons. S'ensuivra une ville par Province : Namur, Waremme, Louvain-la-Neuve et Bastogne.

Enfin, le Gouvernement travaille sur 8 nouvelles villes et communes dont les commerces pourront bénéficier de cet accompagnement : Ath, Aywaille, Ciney, Hannut, Liège, Malmedy, Waterloo, Wavre.

Les entreprises souhaitant bénéficier de ce programme peuvent déjà s'inscrire via le site www.formation-commerces.be.

Centre de
compétence
business

forem

IFAPME

beTIK 
Augmented Decision Making

Plus d'info :

[Centre de compétence Forem Business](#)

www.formation-commerces.be