



La conciergerie numérique
du commerce de proximité de Sceaux

www.sceaux-shopping.com

Lancement de la première conciergerie numérique de proximité
le 19 septembre 2013

Le site Internet Sceaux-shopping.com est une place de marché virtuelle dédiée aux commerçants de proximité. La boutique en ligne propose aux habitants, salariés et étudiants de Sceaux de faire leurs courses auprès des commerçants de la ville. Cette boutique virtuelle s'appuie sur une plateforme logistique urbaine assurant une livraison innovante en accord avec les nouveaux usages et comportements.

La boutique présente une interface Web (fixe et mobile) attractive et simple d'utilisation permettant à l'acheteur de choisir des produits de qualité proposés par les commerçants de la ville de Sceaux et de bénéficier de leurs promotions. L'acheteur constitue son panier et paye par carte bancaire (système sécurisé). Il peut choisir deux modes de retrait de sa commande : chez le commerçant, le « click and collect » (on commande, et on récupère chez le commerçant sans attendre dans le cadre de ses horaires d'ouvertures) ou dans une consigne Cityssimo accessible (24h/24 et 7j/7) à la sortie de la gare RER de Robinson (ligne B).

Le commerçant, via la boutique, dispose d'un canal supplémentaire de vente lui permettant de proposer un service complémentaire à ses clients actuels et d'attirer de nouveaux clients. Grâce au backoffice de la boutique, le commerçant peut gérer directement son catalogue produits, ses promotions, ses commandes et ses clients. Cette interface est entièrement sécurisée et n'est accessible que par le seul commerçant.

Un soin particulier a été porté à la garantie d'une qualité de service au travers de la signature de la Charte d'engagement e-commerce de qualité qui engage le commerçant auprès de ses futurs clients.

A terme (en 2014), il est prévu la mise en place d'une livraison en « points relais » répartis sur les différents quartiers commerçants de la ville (ces points relais auront des créneaux horaires adaptés aux besoins de la majorité des clients), et la livraison à domicile, en véhicule propre.

Les enjeux de la création de la conciergerie numérique

S'adapter aux nouveaux modes de vie et de consommation

Les modes de consommation en Ile-de-France connaissent une modification profonde : les consommateurs « nomades » et les horaires des salariés ne correspondent plus à celles des commerçants. Le développement du e-commerce et du m-commerce est en pleine expansion. Cette mutation oblige à repenser les liens qui unissent consommateurs et commerces de proximité.

Si le développement des nouvelles technologies affecte les modes de vies et de consommation, il représente un potentiel considérable pour le commerce. L'appropriation des outils numériques par les commerces de proximité est une opportunité qui évitera son déclin.

Améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite

Le second enjeu de la conciergerie est de faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite à l'ensemble des produits des commerces de proximité. Car malgré l'impératif de mise aux normes des établissements recevant du public fixé à 2015, l'accessibilité reste une question centrale pour différentes catégories de population (personnes souffrant d'un handicap physique, personnes âgées, ou momentanément immobilisées...). En facilitant l'achat des produits ou services par un système de points relais ou de livraisons, la conciergerie numérique contribuera, à ce titre, à faciliter leur quotidien.

Les objectifs de la conciergerie numérique

Répondre aux attentes des consommateurs

Ce dispositif permet de répondre aux attentes des consommateurs et à l'évolution des modes de consommation en offrant un service accessible, simple et mobile. Il intègre le principe suivant : « les jeunes d'aujourd'hui sont les clients de demain ». 8200 étudiants sont présents chaque jour sur le territoire de Sceaux. La création de la conciergerie numérique prend donc en compte les nouveaux besoins et les nouveaux modes de consommation de ces jeunes dits « connectés ».

Faire face à la concurrence des enseignes de grande distribution et grands centres commerciaux

La mise en place d'un site Internet pour les commerces de proximité permet à la fois d'améliorer la qualité de l'offre mise à disposition des consommateurs, mais aussi de mutualiser les moyens des commerces indépendants face à la concurrence des grandes enseignes. L'objectif principal est de leur donner les moyens d'être compétitifs face aux grandes enseignes de distribution. Le commerce de proximité est un « centre commercial à ciel ouvert ».

Renforcer et développer le lien entre les commerçants et leur clientèle

La conciergerie numérique permet de créer un lien entre les personnes se déplaçant sur la commune et l'offre de biens ou de services marchands proposée dans la ville et ce, par le biais d'une conciergerie numérique (sur Internet, smartphone et téléphone) citoyenne (favorisant les échanges locaux) et individuelle (accessible à tous).

Les acteurs et partenaires

La ville de Sceaux, l'Union des commerçants et artisans de Sceaux, la chambre de Commerce et d'industrie, et la Poste se sont associées sous la forme de partenariats conventionnés pour mettre en œuvre la conciergerie numérique.

La Ville et l'Union des commerçants et artisans de Sceaux à l'origine du projet

Le site Internet Sceaux-shopping.com est le résultat d'une réflexion étroite entre la ville de Sceaux et l'Union des commerçants et artisans de Sceaux. La chambre de Commerce et d'industrie s'est associée financièrement à ce projet innovant. L'enjeu de ce concept a été d'articuler les ressources de chacun afin que la conciergerie numérique, place de marché virtuelle, voie le jour.

Le cœur de cette démarche repose sur la prise en main du e-commerce par les commerçants de proximité (indépendants ou franchisés). Cette initiative marque un tournant dans le secteur du commerce et met en avant toutes les potentialités de développement du commerce de proximité.

Partenaire des collectivités locales, Le Groupe La Poste a souhaité s'associer au projet de la conciergerie numérique en intégrant la livraison Cityssimo par l'installation d'une consigne automatisée près de la gare Robinson (ligne B).

sceaux-shopping.com

L'ALIMENTAIRE • LA PERSONNE • LA MAISON • LES LOISIRS • SAVÉ BIENÊTE • LES SERVICES • COMMERCANTS • MARCHÉ

Prochainement les commerçants de Sceaux vous accueilleront sur ce site.

Ouverture officielle le 19 septembre 2013

ACHETEZ LOCAL EN TOUTE SIMPLICITÉ
et profitez d'une sélection unique concoctée par vos commerçants

NE FAITES PLUS LA QUEUE
Pré-commandez sur Sceaux-Shopping.com et optez pour le **CLICK COLLECT**

PLUS DE CONTRAINTES HORAIRES
Retirez vos achats 24h/24 et 7j/7

- Contact : Geneviève Bécoulet, manager centre ville de Sceaux.
- Tél. : 01 41 13 32 51 – genevieve.becoulet@sceaux.fr