

Auberges espagnoles pour “jouer au commerçant”, audits personnalisés... Bruxelles et la Wallonie innovent pour coacher gratuitement les indépendants

Il existe une multitude de solutions de coaching gratuites à disposition des indépendants aussi bien en Wallonie qu'à Bruxelles.

Fleur Olagner Journaliste à La Libre Eco Publié le 16-10-2023

Lorsqu'on est indépendant en Belgique, ou que l'on souhaite se lancer, il est possible de se faire coacher gratuitement en Wallonie et à Bruxelles. Un service en particulier utile aux commerçants qui souhaitent booster leur activité.

Un audit personnalisé

Tout d'abord, un financement de 1,3 million d'euros a été attribué ce début octobre par le ministre de l'Économie wallon Willy Borsus, toujours dans le cadre du plan de relance régional. Ce montant est destiné à booster le commerce local en Wallonie. Le programme “Formation-Commerces” soutenu par l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), l'Union des classes moyennes (UCM), le Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI) et l'Agence du Numérique (AdN) va permettre aux commerçants de proximité de 15 villes et communes d'améliorer leurs performances commerciales.

“Concrètement, un audit gratuit va être réalisé par la société beTIK (spécialisée en création d'outils d'aide à la décision et en accompagnement de très petites entreprises, Ndlr) pour ressortir les points forts et les points faibles des commerçants sur cinq critères : attractivité, acquisition de nouveaux clients, conversion de clients potentiels, relation client et optimisation des ventes, détaille Thierry Ney, porte-parole de l'Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi (Forem). Un plan de formation personnalisé sera ensuite proposé en fonction des résultats, et les commerçants pourront choisir parmi 100 modules de formation du Forem.”

Le projet démarre à Charleroi, La Louvière et Mons. Ensuite ce sera au tour de Namur, Waremme, Louvain-la-Neuve et Bastogne, et des discussions sont en cours pour Ath, Aywaille, Ciney, Hannut, Liège, Malmedy, Waterloo et Wavre.

Coaching gratuit aux Digital Days

En outre, toujours en Wallonie, l'action “Digital Commerce” vise à soutenir le commerce sur le web. Pilotée par l'AdN, elle bénéficie du financement annuel d'un million d'euros attribué par le plan de relance wallon. Menée par le SNI depuis 2019, l'action est également mise en place par l'IFAPME, **la Fédération HoReCa Wallonie** et le Commissariat général au Tourisme (CGT) depuis l'année dernière. Le SNI propose 14 webinaires pour les commerçants et professions libérales, soutenus par des ateliers de quatre heures organisés par l'IFAPME. Transformer les internautes en

clients, la cybersécurité ou les clefs d'un site web optimisé font partie des thématiques abordées.

En parallèle, le SNI organise les "Digital Days". "Pendant ces journées, une dizaine d'experts sont disponibles pour des coachings individuels personnalisés et gratuits d'environ 45 minutes, sur la visibilité sur TikTok, le RGPD... Deux journées ont eu lieu la saison dernière et cinq sont prévues en 2023-2024", explique Frédéric Godart, coordinateur des Digital Days. Entre 150 et 200 personnes sont attendues le 27/11 à l'hôtel Van der Valk de Charleroi, le 12/02 au Business Village Ecolys de Namur, le 18/03 au BluePoint Liège, puis à deux autres dates pas encore définies à Tournai et dans le Brabant wallon.

De plus, la Fédération HoReCa Wallonie organise des conférences et webinaires sectoriels, et le CGT œuvre pour que les acteurs du tourisme, tels que les maisons d'hôtes, développent davantage leur communication en ligne.

Il existe également un magazine numérique et imprimé, le Digital Commerce, avec des informations pratiques sur l'utilisation du digital pour développer son commerce sur Internet. Ce livret est distribué via les associations de commerçants, les agences de développement local, les échevinats du commerce, les gestions de

"One-stop shopping"

À Bruxelles, l'agence publique d'aide aux entrepreneurs hub.brussels, où travaillent plus de 360 personnes, propose une multitude de canaux gratuits d'information et d'accompagnement dans la capitale. Côté information, sept conseillers sont disponibles pour répondre toutes les questions des indépendants par téléphone au 1819, par mail ou en présentiel les après-midi. "Primes, subsides, démarches administratives, comment monter son business... Chez nous c'est du 'one-stop shopping', on ne va jamais laisser un entrepreneur avec ses questions. Si on ne trouve pas la réponse en interne, on va le renvoyer vers un autre organisme adéquat, assure François Lambotte, directrice information et partenaires chez hub. Brussels. Nous fournissons pas moins de 8 000 conseils individuels par an."

Il existe aussi des services d'information collectifs : deux séances par mois de 3 heures sur ce qu'il faut savoir avant de se lancer en tant qu'indépendant, une trentaine de "Focus Days" par an sur différentes thématiques (comment financer son projet, entreprise en difficulté quelles solutions ?...) et des permanences juridiques (une fois par mois) ou comptables (deux fois par mois) en one-to-one.

Sur l'accompagnement, hub.brussels organise des rendez-vous sur mesure avec ses experts (médiateur en crédit bancaire, subsidiologue, spécialiste de l'urbanisme...) et propose un accompagnement sectoriel via 7 clusters : santé, écoconstruction, circularité, audiovisuel, software, hospitality et retail/commerce. "Ce dernier a une place à part car il représente près de 50 % du total des demandes", pointe François Lambotte. Hub. brussels a donc prévu un accompagnement spécifique pour les commerçants. Ils peuvent être conseillés individuellement (stratégie de localisation, aménagement de vitrine, stratégie marketing et communication...) et en groupe via

des cycles de formation (marketing digital et Instagram en octobre-novembre, ressources humaines et techniques de vente en décembre).

Du centre de Bruxelles jusqu'à l'étranger

"Nous sommes aussi particulièrement fiers de nos auberges espagnoles, s'enthousiasme Françoise Lambotte. Le but est de permettre aux entrepreneurs de 'jouer au commerçant' pendant trois mois dans un local que nous louons et situé dans un quartier à revitaliser. Ils peuvent ainsi voir si le métier leur convient. Nous avons pour l'instant trois auberges temporaires pérennes et une volante qui se déplace de quartier en quartier. Le même concept est proposé pour les restaurants, les 'Kokottes', avec un local dans l'hypercentre près de la Galerie de la Reine et un second qui va ouvrir début 2024 à Jette." Une formation de sept jours est aussi proposée pour ceux qui souhaitent lancer un commerce mais qui n'ont pas encore les idées claires. La prochaine session aura lieu entre le 6 et le 24 novembre et l'appel à candidature est ouvert jusqu'au 20 octobre.

Enfin, hub.brussels a élaboré un programme d'accompagnement pour les néo-exportateurs. Suis-je prêt à exporter ? Quel est le premier marché à viser ? L'agence répond aux questions des entrepreneurs et peut également leur fournir des contacts de fournisseurs sur place ou encore les aider à participer aux missions premières à l'étranger.