



Interview de **Community commerçants**

« Nous nous présentons, Idris Toire, docteur en archéologie, Valérie Sansoz, Maître bouchère, Esthère Roire, gérante d'un magasin d'alimentation, et Anna Queuille, restauratrice et hôtelière.

Issus de professions et de parcours de formations différentes, nous siégeons ensemble au comité de l'association des *community commerçants* de la ville d'Arc en Jura, que nous avons fondée il y a cinq ans suite à l'implantation de l'entreprise internationale « E-commerce de tout » dans la région. A l'époque, cette plateforme numérique permettant au client de réserver des nuitées, d'acheter de l'alimentation et de se faire livrer des repas à domicile à bas prix a bien failli faire disparaître les petits commerces et même les grands supermarchés. Notre association a été créée pour développer des alternatives à l'offre proposée par « E-commerce de tout ».

L'association a tout d'abord fait deux constats :

1. La technologie digitale utilisée par « E-commerce de tout » n'était en fait pas si compliquée à utiliser et à adapter à notre activité. En effet après avoir discuté avec un ami devenu *digital transgénieur* dans une entreprise de la région, nous avons constaté qu'il existait de nombreux logiciels libres et des tutoriels permettant de créer facilement une plateforme de promotion et de vente en ligne de nos produits et services. Notre ami nous a donné un petit coup de main pour la mise en ligne de départ.
2. Alors que nos clients traditionnels achetaient de nombreux produits et prestations en ligne, ils restaient prêts à payer davantage pour certaines prestations et expériences communautaires.

L'association a donc développé deux actions en parallèle. D'un côté, elle a développé une plateforme de commerce réunissant les différents commerçants de la région souhaitant participer au développement d'une offre collaborative. La livraison à domicile de certaines prestations était aussi un aspect important. D'un autre côté, nous avons dû nous adapter au fonctionnement de notre nouvelle plateforme, car nous n'avions jamais appris à valoriser nos activités de la sorte.

Nous tirons un bilan très positif des actions menées ces dernières années, mais nous devons constamment nous adapter aux nouvelles technologies digitales et aux nouvelles pratiques en ligne de nos clients, car elles évoluent sans cesse. Pour cela, nous organisons deux fois par année une journée de travail et de réflexion avec un *digital trans-formateur*. »

Principales compétences du/de la **community commerçant-e**

- Savoir créer un profil sur la plateforme et y mettre nos offres et prestations en valeur.
 - La plateforme n'est pas gérée par une structure centralisée. Son contenu dépend de ce que chaque membre de la communauté met en ligne et met à jour régulièrement.
 - Le plus difficile n'était pas vraiment de savoir utiliser la technologie, mais de savoir alimenter la plateforme au quotidien pour faire vivre la communauté des commerçants régionaux.
- Savoir faire des liens entre les différents membres de la communauté et valoriser mutuellement nos prestations.
 - L'application de réalité augmentée d'Idris Toire valorisant l'histoire gallo-romaine de la région a, par exemple, inspiré le désormais fameux menu « helveto-gaulois » d'Anna Queuille, qui régale les gourmets de la région et d'ailleurs.
- Savoir interagir au quotidien avec la communauté de nos clients-followers, répondre à leurs demandes et tenir compte de leurs suggestions est également un défi quotidien.
 - Nous organisons par ailleurs régulièrement des événements pour les rencontrer et postons ensuite des vidéos sur notre plateforme.