

GUIDE POUR L'UTILISATION DU DIAGNOSTIC 360° PAR LES COACHES

6 MODULES POUR UNE
AUTO-ÉVALUATION COMMERCIALE
ET FINANCIÈRE DES COMMERCE



Le Diagnostic 360°

Le *Diagnostic 360°* est un outil qui permet au commerçant, seul ou accompagné, de faire une auto-évaluation de sa situation commerciale et financière ainsi que d'avoir une vue d'ensemble des aides utiles ou mobilisables. Il permet au commerçant d'obtenir une analyse rapide de son activité et de prioriser ses actions de reprise en main ou de développement de son commerce.

En résumé, le *Diagnostic 360°* permet :

Pour l'accompagnateur :

1. de faciliter un dialogue global et de permettre au commerçant de prendre du recul sur son commerce en activité ;
2. d'analyser les différentes dimensions de la gestion du commerce ;
3. de faciliter l'accès à l'information sous forme de recommandations pour le commerçant ;
4. d'aborder le commerçant sous un angle particulier (via un des modules), et d'ensuite élargir la discussion à différents enjeux pour lui faire prendre conscience d'éventuels autres problèmes ;
5. de repenser et recontextualiser complètement l'accompagnement post-crédation.

Pour le commerçant :

L'outil permet au commerçant d'accéder gratuitement à un outil qui aide à se remettre en question et à identifier les défis qu'il rencontre. L'outil a pour objectif d'enclencher trois types d'actions chez les commerçants :

1. Prendre le temps d'analyser chaque aspect du commerce, de manière globale.
2. Réagir à temps en cas de difficulté.
3. Rebooster au maximum l'activité en mettant en œuvre des solutions concrètes et en allant mobiliser des aides existantes.

Comment l'utiliser ?

Étape 1 :

Nous vous conseillons de prendre connaissance du *Diagnostic 360°* avant l'entretien avec le commerçant. Veuillez parcourir le document reprenant uniquement les questions/réponses (*Diagnostic 360° – Questionnaire commerçants*, le document visuel que le commerçant aura lors de l'entretien). Prévoyez également du temps avant l'entretien pour lire le document avec les questions/réponses, recommandations et liens utiles ; celui-ci sera votre guide pendant l'entretien. Cela vous donnera l'occasion d'évaluer les recommandations les plus pertinentes pour l'activité de votre commerçant. De plus, vous gagnerez un temps précieux pendant l'entretien avec le commerçant qui a rarement beaucoup de temps à consacrer à un rendez-vous d'accompagnement.

Étape 2 :

Lors de l'entretien, commencez par présenter l'outil *Diagnostic 360°* et expliquer qu'il est composé de 6 modules thématiques, comprenant chacun une dizaine de questions de réflexion sur le commerce, des recommandations concrètes et des liens vers des aides variées. Présentez ensuite les différents modules au commerçant :

1. **Mon Marché** : quels sont les besoins de vos clients ? Qui sont vos concurrents et qu'est-ce qui vous différencie ? Quels sont les tendances du marché ?
2. **Mon Offre** : votre offre répond-elle aux besoins de vos clients, devez-vous la diversifier ? Comment adapter votre offre à l'évolution des tendances ?
3. **Ma Communication** : est-ce que vous communiquez bien sur votre offre ?
4. **Mes Achats** : est-ce que vous avez les bons fournisseurs ?
5. **Ma Gestion** : comment suivez-vous votre chiffre d'affaires ? êtes-vous rentable ? Pouvez-vous engager ? Quelle vision avez-vous sur vos coûts ?
6. **Ma Localisation** : mon emplacement me permet-il d'exercer correctement mon activité ? Dois-je envisager de déménager ?

Étape 3 :

Priorisez les modules à aborder. En fonction du temps qui vous est imparti et des enjeux du commerçant, proposez-lui, pour commencer le diagnostic, d'explorer un ou deux modules dont les thématiques soulèvent pour lui des enjeux évidents. L'idéal est de parcourir l'ensemble des modules pour un diagnostic complet du commerce, mais cela nécessite de programmer plusieurs rendez-vous avec le commerçant. Les commerçants sont rarement compétents dans tous les domaines. Un commerçant peut être très bon dans sa gestion financière mais ne communique pas assez ou correctement sur son commerce, par exemple. Aborder le module « Ma Communication » sera donc prioritaire sur le module « Ma Gestion ».

Étape 4 :

Parcourez les questions du module du *Diagnostic 360°* choisi. Sachez que parcourir un module entraîne souvent une réflexion sur d'autres sujets et permet ainsi d'ouvrir la discussion et d'identifier les véritables enjeux du commerçant. Souvent les problèmes sont mal ou seulement partiellement identifiés. Le *Diagnostic 360°* va permettre d'évaluer quels sont les défis auxquels le commerçant doit faire face et comprendre ses besoins. Parcourir un module avec le commerçant prend une à deux heures. Cependant, le temps précis que cela vous prendra dépendra de la situation du commerce par rapport à la thématique choisie.

Étape 5 :

À la suite de chaque question qui devrait susciter une réflexion auprès du commerçant, des recommandations, solutions, liens utiles et aides existantes gratuites ou à moindre coût sont présentées. Évaluez selon le temps disponible et l'enjeu du commerçant si ces pistes lui semblent pertinentes et adéquates. Évoquez pendant l'entretien quelques recommandations qui vous paraissent selon votre expertise de coach les plus utiles pour votre commerçant.

Étape 6 :

À la suite de l'entretien, préparez et envoyez un rapport en reprenant :

- Les points abordés lors de l'entretien : des questions, réponses ou discussions qui suscitaient des réflexions intéressantes, les enjeux qui ont été évoqués.
- Les points d'attention : les enjeux prioritaires que vous avez pu identifier en tant qu'accompagnateur
- Les recommandations, les liens utiles et aides auxquelles le commerçant peut recourir : reprenez le *Diagnostic 360°* et reprenez toutes les recommandations, liens utiles et aides qui, selon vous, sont pertinents pour le commerçant.

Étape 7 :

Accompagnez le commerçant dans la mise en œuvre des pistes d'actions.

- Reparcourez les étapes 4 à 7 pour chaque module.

Si vous avez des questions ou améliorations à apporter au *Diagnostic 360°*, l'équipe de Boost Your Shop qui coordonne le projet du *Diagnostic 360°* sera ravi d'avoir votre feedback (contact : boostyourshop@groupeone.be).

Sommaire

Mon Marché :

1. Clientèle existante
2. Clientèle potentielle
3. Taux de fréquentation
4. Concurrence
5. Coopération
6. Tendances du marché

Mon Offre :

1. Différenciation de l'offre.
2. Adapter son offre.
3. Positionnement de l'offre avec le bon rapport qualité/prix.
4. Accompagner l'offre de services complémentaires et supplémentaires.

Ma Communication :

1. Votre identité visuelle.
2. Les bases de votre plan de communication.
3. Outils et canaux de communication.
4. Fidéliser le client.
5. Budget.
6. Évaluation de votre communication.

Mes Achats :

1. Suivi de vos achats.
2. Stratégie d'achat.
3. Gestion des livraisons et stocks.
4. Qualité et origine des produits.
5. Achats groupés.

Ma Gestion :

1. Le suivi de votre chiffre d'affaires.
2. Augmenter votre trésorerie.
3. La maîtrise des coûts.
4. Votre comptable.
5. Recrutement et gestion du personnel.
6. Statut juridique et le nouveau code des sociétés.
7. Aides financières.

Ma Localisation : (en cours de finalisation)

1. Emplacement: le quartier, la rue.
2. Cellule commerciale : caractéristiques et voisinage.

Origine de l'outil

Le *Diagnostic 360°* fait partie de quatre outils développés pour et avec les commerçants au sein du projet « Resilient Retail for Brussels » (ReReB), de 2017 à 2020. Ces outils sont disponibles sur le site boostyourshop.brussels dédié aux outils issus du projet ReReB.

ReReB est né de l'initiative de trois partenaires travaillant au quotidien sur le commerce : **Groupe One** (service d'accompagnement à l'entrepreneuriat durable), **hub.brussels** (agence bruxelloise pour l'accompagnement de l'entreprise) et l'**ULB** (l'Université libre de Bruxelles, service de géomarketing et géographie appliquée).

ReReB est un projet de recherche-action participative sur la résilience du commerce à Bruxelles, développé et financé dans le cadre du [programme Cocreate d'Innoviris](#)¹, l'institut public qui encourage la recherche scientifique et l'innovation en Région bruxelloise.

Pour plus d'informations : www.boostyourshop.brussels

N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse mail : boostyourshop@groupeone.be

¹ Plus d'informations sur le programme Co-Create d'Innoviris : www.cocreate.brussels

Le Guide se base sur l'expérience du projet ReReB (Resilient Retail for Brussels), un projet de recherche-action participative sur la résilience du commerce à Bruxelles, mené dans le cadre du programme Co-create d'Innoviris.

Dans le cadre de cette expérimentation de plus de 3 ans (2017-2020), plusieurs projets coopératifs ont été menés dans des quartiers commerçants en vue de chercher des solutions à plusieurs enjeux et notamment :

- la convivialité entre les commerces et les autres fonctions du quartier ;
- la gestion mutualisée des déchets ;
- l'adéquation entre l'offre commerciale et la demande des consommateurs ;
- l'auto-diagnostic de la situation commerciale et financière du commerce.

Tous les Guides méthodologiques issus de ces expérimentations sont disponibles sur le site :

boostyourshop@groupeone.be

Coordination : Groupe One

Rédaction : Groupe One - hub.brussels - ULB - Association Shopping Chasse

Création et mise en page : klar.graphics

