

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 16 septembre 2025

2/3 des commerçants misent sur le lien social pour se démarquer.

En résumé :

- ⇒ Les commerçants connaissent bien leurs clients, qui sont en majorité des habitués.
- ⇒ Le commerce local joue un rôle social important dans la vie d'une ville, d'un village ou d'un quartier. Cependant, les commerçants aimeraient davantage être reconnus par les autorités comme des partenaires incontournables.
- ⇒ Pour se démarquer, le commerce local doit jouer la carte de l'expérience client et devenir complémentaire à l'e-commerce, pas le concurrencer.

À l'occasion du Weekend du Client qui se déroulera les 4 et 5 octobre prochains, UCM a sondé ses commerçants pour prendre le pouls de leur santé financière et, surtout, s'intéresser à la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Malmené par la concurrence des géants en ligne, un besoin accru de se réinventer et des enjeux locaux (travaux, sécurité...) qui viennent parfois lui mettre des bâtons dans les roues, le commerce local garde plus que jamais sa raison d'être. C'est en tout cas ce que pense une majorité des commerçants qui ont été sondés par UCM au cours de ce mois d'août. On y apprend que plus d'un répondant sur deux (52 %) estime que ses clients le perçoivent comme un acteur important de la vie locale. Un rôle important donc, qui a cependant tendance à diminuer pour 42 % des sondés.

Le commerce local, acteur d'un monde meilleur

Cela n'empêche pas les commerçants de se considérer comme des animateurs de la vie de quartier (64 %), des améliorateurs de l'espace public (68 %) et des créateurs de lien social (64 %). Il n'est donc pas étonnant de constater que les commerçants considèrent leur ancrage local comme un facteur d'attractivité. Ils estiment d'ailleurs que deux clients sur trois sont des habitués de leur boutique.

Autre point particulièrement intéressant, huit répondants sur dix pensent que leur activité permet, au moins en partie, de réduire la production de déchets de leurs clients et de les sensibiliser à des pratiques durables. Un atout non négligeable alors que ces questions sont de plus en plus prégnantes dans notre société.

« Un commerce dynamique garantit un espace de vie plus agréable et contribue à l'embellissement des quartiers, tout en étant un facteur important de développement de lien social. On voit d'ailleurs que les commerçants locaux proposent de plus en plus d'activités différenciantes leur permettant de se démarquer du commerce en ligne, tout en se rendant indispensables aux yeux de leurs clients. Ce n'est que comme ça qu'ils pourront trouver place aux côtés de l'e-commerce, pas en jouant la carte de la concurrence directe. »
Olivier Vandenabeele, expert commerce pour UCM.

Si la relation avec les clients est au beau fixe, celle avec les politiques est plus compliquée. C'est ce qui ressort de nombreux commentaires de commerçants qui se sentent délaissés par les pouvoirs publics malgré leur rôle sociétal essentiel. Ils sont nombreux à souhaiter davantage de reconnaissance comme partenaires de l'animation de leur quartier. Un rôle qu'on ne leur attribue, selon eux, pas assez souvent.

« Le Weekend du Client est un moment fort pour l'économie locale bruxelloise. Cette initiative « portes ouvertes » met à l'honneur les liens de confiance qui unissent clients et commerçants de la capitale, à la recherche de moments déconnectés, authentiques et impactant pour leur business. Ces échanges s'inscrivent dans l'avenir d'un commerce plus durable, ancré dans la vie de la cité bruxelloise. Avec l'engagement fort d'Ixelles comme commune phare et un nombre de commerces inscrits qui ne cesse d'augmenter, cette édition est un tournant dans l'histoire du Weekend à Bruxelles ».

Sophie Guillet, directrice UCM Bruxelles

Pour les journalistes, nous avons constitué une liste de commerçants disponibles pour vous aider à illustrer vos reportages.

Le Weekend du Client en région de Bruxelles-Capitale

Le Weekend du Client est justement un rendez-vous incontournable pour revitaliser le commerce local. Il met en lumière le rôle crucial du secteur du commerce et des services. Il revient donc pour une nouvelle édition avec Hannut comme ville phare en Wallonie les 4 et 5 octobre prochains. Ce qui n'empêche pas de nombreuses autres villes et communes wallonnes et bruxelloises de participer à l'événement. Y compris dans notre province. Voici une liste non-exhaustive des activités annoncées :

- ⇒ Bruxelles-ville :
 - Défilé de mode aux couleurs du WEDC, de l'asbl Shopéra
- ⇒ Etterbeek :
 - Braderie-brocante aux couleurs du WEDC
- ⇒ Ixelles : place du chatelain
 - Carrousel
 - Fanfare
 - Photographe
 - Balade des artisans
 - Balade gourmande
- ⇒ *Le départ de la délégation UCM Bruxelles prévu le samedi 4 octobre à 14h00 à la Place du Châtelain.*
- ⇒ Plus d'infos <https://weekendduclient.be/>

PS : Ne dites plus « Union des Classes Moyennes », dites « UCM, l'organisation patronale et secrétariat social ».

UCM
REPRÉSENTE et accompagne
les **INDÉPENDANTS** et PME

Contacts presses :

Sophie Guillet | Directrice, UCM Bruxelles |
+32 476 80 15 78 | sophie.guillet@UCM.be

Sarah Lammertyn | Chargée de relations, UCM Bruxelles |
+32 477 75 80 63 | sarah.lammertyn@UCM.be

UCM indépendants
& unis