

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.

« Dans ce contexte, le Week-end du Client s'impose comme un moment clé pour l'économie locale. Il valorise la richesse et la diversité du commerce de proximité, véritable moteur de vie pour nos quartiers et nos villes. En célébrant la relation de confiance entre clients et indépendants, cet événement met en avant l'accueil chaleureux et l'ancrage local, tout en renforçant un Brabant wallon plus dynamique et convivial. »

Violaine Dujardin, directrice UCM Brabant wallon

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

Le Weekend du Client en province de Brabant wallon.

Le Weekend du Client 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 :

- Jodoigne :
 - Animations gratuites pour toute la famille, offertes par la Ville : château gonflable, grimage, fanfare et clown
 - Cadeaux, surprises et bons plans
 - Délégation de 10h à 12h organisée par la commune de Jodoigne à laquelle UCM Brabant wallon se joindra
 - Perwez :
 - Chasse au trésor
 - Portes ouvertes
 - Visites de fermes
 - La Ferme du Ponceau organisera une journée de découverte
 - Wavre :
 - Château gonflable
 - Grimage pour enfants
 - Atelier de cirque
 - Ambiance musicale itinérante
 - Grande loterie aux cadeaux
- ⇒ Le TEC s'associe au Weekend du Client pour offrir un trajet gratuit via son application aux clients qui se rendront dans leurs commerces de proximité durant ce premier week-end d'octobre.
- ⇒ 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

Contact presse : Violaine Dujardin | Directrice, UCM Brabant wallon |
+32 2 743 83 84 | violaine.dujardin@UCM.be

UCM indépendants
& unis