

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. Même si 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 prochain, 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.

Nos commerçants sont bien plus que des prestataires de services : ce sont des piliers de la vie locale. Chaque jour, ils créent du lien, favorisent les échanges et apportent une présence humaine essentielle dans nos quartiers. Derrière chaque vitrine, il y a une écoute, un sourire, une attention portée à chacun. Le commerce, c'est aussi un lieu de rencontre et un vecteur de solidarité. C'est également un vecteur d'emploi majeur, qui contribue activement à la vitalité économique de nos territoires. Dans un monde en constante évolution, il est fondamental de soutenir ces femmes et ces hommes qui font vivre nos centres-villes et nos villages. À UCM Hainaut, nous sommes convaincus que soutenir nos commerçants, c'est préserver ce tissu social si précieux. Là où nous sommes de plus en plus digitalisés, leur rôle est essentiel pour maintenir une proximité, une convivialité, une solidarité et une communication visuelle humaine que rien ne peut remplacer.

Leyla Buekens, directrice UCM Hainaut.

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 Hainaut

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 :

- À **Charleroi** : De nombreux lots à remporter via un concours/tombola. Le Client Mystère débarque également... Ainsi, le centre-ville va devenir le terrain de jeu d'un personnage secret qui se balade incognito. La mission des participants : le retrouver. Mais attention... il n'est pas seul. Une armée de faux clients, déguisés et armés de sacs de shopping, seront là pour semer la zizanie. Nombreux cadeaux à gagner avec une attention particulière au premier à démasquer le vrai Client Mystère ...
 - À **Mons** : Place à la braderie d'automne pour la 4^{ème} année consécutive. De nombreuses animations déambulatoires (échassiers, groupe musical) ainsi qu'une chasse aux chèques cadeaux « Dragon D'or ». À noter que le dimanche 5 octobre sera le premier dimanche du mois, les musées du centre-ville seront ouverts et accessibles gratuitement.
 - À **Soignies** : De nombreuses animations diverses à travers le centre-ville qui réjouiront petits et grands. A cela, s'ajoute un grand concours pour remporter des chèques cadeaux.
 - À **La Louvière** : Des activités musicales et artistiques animeront les rues du centre-ville.
- ⇒ 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 : Séverine Ghilmot | Chargée de relations, UCM Hainaut |
+32 497 06 13 95 | severine.ghilmot@UCM.be

UCM indépendants
& unis