

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.

« Le commerce de proximité, c'est bien plus qu'une transaction : c'est une rencontre, un conseil, un visage familial. Mais c'est aussi un moteur économique puissant : chaque boutique qui vit, c'est de l'emploi local, des rues animées et des quartiers attractifs. Soutenir nos commerçants, c'est préserver l'âme de nos villes et investir dans leur avenir. »

Valérie Saretto, Secrétaire générale UCM Province de Liège

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 Liège

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 **Hannut – ville phare** : la Ville de Hannut, ses commerçants et ses associations ont redoublé d'imagination pour organiser un weekend de folie : des animations dans les boutiques, une course aux canards, des vedettes, des ateliers culinaires, de la musique, un concours de dessin. Il y en aura pour tous les âges. www.hannut.be
- À **Liège** : la fête de la Foire jusqu'à la batte : gratuité des musées, weekend de la géologie, circuit des Collégiales, soirée Jungle Party, animation DJ, foodtrucks et bulles géantes, jeux divers sur le thème de la Fancy-fair
- À **Engis** : un marché local avec bars, animations, jeux et restauration
- À **Verviers** : des échassiers déambuleront dans la Ville à travers les différents stands de grimage et de barbes à papa.
 - ⇒ 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 : Valérie Saretto | Secrétaire générale, UCM Liège |
+32 477 900 615 | valerie.saretto@UCM.be

UCM indépendants
& unis