

# 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.

« Les commerçants jouent un rôle bien plus large que la vente : ils animent nos quartiers, créent du lien social et renforcent l'attractivité des territoires et des villes. Le Week-end du Client est l'occasion idéale de mettre en lumière leur engagement et de rappeler combien leur travail contribue à la vitalité de nos villes. Chez UCM, nous continuerons à défendre leurs intérêts et à sensibiliser les décideurs à l'importance d'un commerce de proximité fort et pérenne. » Aurélie Marichal, directrice UCM Namur.

*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 Namur**

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 **Andenne** : programme festif proposé par la Ville et Shop In Andenne, avec la Roue de la chance, une grande chasse aux Cristaux et de nombreuses animations gourmandes, créatives et familiales. Jongleurs, bulles géantes, château gonflable et la mascotte Miss Shopy animeront les rues dans une ambiance conviviale. Nouveauté 2025 : un concours de coloriage pour les enfants, avec un Boncado à la clé. Plus d'infos via le site [Shop in Andenne](http://Shop in Andenne)
- Pour la neuvième année consécutive, l'Agence de Développement Local (ADL) de la Ville de **Walcourt** organise une tombola à l'occasion de l'événement. Au total, 40 carnets de chèques de 50 € sont à gagner et pourront être dépensés dans les commerces participants. Pour participer, il suffit d'effectuer des achats auprès des commerces partenaires de l'événement, de faire compléter son bulletin et de le déposer dans l'urne prévue à cet effet. Un tirage au sort désignera 40 gagnants à l'issue de l'action.
- La Ville de **Rochefort** (ADL), en collaboration avec le [Comité des Commerçants Rochefort](#), distribuera des goodies dans les rues commerçantes
- **Ciney** fête ses clients avec 4 000 € de chèques à gagner ! Le samedi 04/10, plus de 50 commerces participants offriront aux acheteurs des tickets « Roue de la Fortune ». Une roue géante, installée face à la banque Belfius, permettra de remporter des chèques commerces d'une valeur de 5, 15 ou 30 €, à dépenser dans les enseignes affiliées. Un client chanceux pourra même se faire rembourser son ticket d'achat (jusqu'à 200 €) et d'autres repartiront avec une surprise "Made in Ciney".
  - ⇒ 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** : Aurélie Marichal | Directrice, UCM Namur |  
+32 497 83 03 87 | [aurelie.marichal@UCM.be](mailto:aurelie.marichal@UCM.be)

**UCM** indépendants  
& unis