

## ÉDITO



Par François FEIJOO,  
Président de Procos

# Pour que 2018 soit l'année des magasins et de leurs équipes

2017 fut l'année de très nombreux débats autour de la ville et du commerce. Groupes de travail et de réflexion ont planché sur les centres-villes et particulièrement, ceux des villes moyennes, analysant les difficultés rencontrées et les mesures à mettre en œuvre pour aider le commerce à participer à leur redynamisation. C'est un sujet majeur. Les villes doivent être accompagnées sur ces aspects et tous les acteurs, publics et privés, dont ceux du commerce doivent appréhender l'importance des enjeux et s'impliquer dans cette démarche. Chaque acteur a maintenant bien compris que le commerce n'est qu'une des facettes d'une politique multidimensionnelle (logement, transport, services publics...).

Le risque aujourd'hui serait d'arrêter ces réflexions et débats et de se limiter à une approche urbaine et territoriale.

Il ne faudrait pas oublier d'appréhender le sujet sous un autre aspect, tout aussi vital. Car, en réalité, le sujet n'est pas celui du commerce pris comme un ensemble hypothétiquement homogène mais bien celui des magasins, de leur importance sociale et sociétale et donc celle de leur pérennisation économique.

En effet, le commerce de produits et services se fait aujourd'hui au travers de plusieurs canaux de vente : internet, smartphone, magasins... Les modes de consommation évoluent rapidement, le comportement des consommateurs, également. Le commerce rencontre l'une des plus grandes transformations de son histoire, mais surtout la plus rapide et donc l'une des plus difficiles à mettre en œuvre.

L'enjeu identifié aujourd'hui par tous consiste dans le bon équilibre de demain entre internet et magasins.

On parle beaucoup de numérique, digitalisation, technologie, start-up, nouvelle économie or le vrai sujet est le magasin, sa transformation, son importance pour la vie dans les territoires, son rôle de lien social, et la place centrale, souvent sous-estimée, des vendeurs et vendeuses dans l'expérience du citoyen/consommateur.

Après ces premiers échanges en 2017 qui ont dressé le cadre général, cherchant encore parfois à tort à opposer centre-ville et périphérie, commerçants indépendants ou enseignes, le sujet central de nos prochains débats doit être le magasin, sa modernisation et sa transformation, sa place dans le commerce de demain, ainsi que la formation des équipes et la reconnaissance de ces métiers par la société.

L'ancrage territorial des activités de commerce dépend de la dynamique des magasins et de leur rôle dans l'expérience finale du client. C'est donc cet aspect qui doit devenir prioritaire dans la réflexion politique et la vision de la société de demain. C'est autour de cet élément majeur que les réflexions des acteurs publics et privés devraient maintenant être centrées pour en accélérer l'adaptation, mettre en place toute mesure qui défendrait sa dynamique et s'assurer que la réglementation soit adaptée au maintien durable d'un tissu de magasins dans les différents types de territoire.

**Je souhaite donc que 2018 soit l'année du magasin comme acteur central de l'expérience client et du rôle social du commerce dans nos territoires.**

A toutes et tous, TRÈS BONNE ANNÉE 2018 ! ■