

L'ÉDITO

Par **André TORDJMAN**, Président de PROCOS

Le commerce a de l'avenir !



En ce début d'année, je souhaite m'adresser à l'ensemble des acteurs du commerce. Le contexte que nous traversons est exigeant. Mais les contraintes agissent aussi comme des accélérateurs. Elles poussent notre secteur à se réinventer, à repenser ses organisations, ses formats et sa relation au client. Le commerce évolue, et il le fait avec pragmatisme.

Partout sur le territoire, les enseignes innovent, investissent dans les compétences, modernisent leurs outils et renforcent leur présence là où les attentes sont les plus fortes. Cette capacité d'adaptation est au cœur de notre ADN.

Nous sommes passés d'un commerce de besoins à un commerce d'envies, ou l'émotion, le design, l'instantanéité et l'expérience priment sur la seule fonctionnalité. D'un commerce profondément humain à un commerce traversé par la technologie, de l'intelligence artificielle aux systèmes de pilotage automatisés.

Dans cette mutation profonde, un défi silencieux mais structurant traverse les organisations : la réconciliation entre deux générations de manager. D'un côté, ceux du monde physique d'hier, forgés dans la culture de la relation client, de la gestion opérationnelle, de l'expérience sensible des produits, de l'autre, ceux du digital de demain, experts des plateformes, des outils, des mécaniques d'acquisition et de la lecture des données. Or le commerce exige les deux : la précision du code et la chaleur du contact, la maîtrise des process et l'intuition du terrain. Sans cette double compétence, aucun modèle n'est durable.

Ainsi le commerce de demain ouvre un champ d'opportunités inédites pour celles et ceux qui sauront les saisir, un territoire d'innovation permanente, où l'on peut réinventer les formats, hybrider les canaux, créer des expériences mémorables, redonner du sens à l'acte d'achat, intégrer pleinement les enjeux sociaux et environnementaux, et replacer la relation client au cœur du modèle. C'est un commerce où les technologies permettent non pas de remplacer l'humain mais de l'augmenter ; où les enseignes les plus agiles, créatives et sincères pourront bâtir des marques plus proches, plus utiles, plus désirables.

L'avenir du commerce ne se décrète pas, il se construit. Il se construit par l'engagement des femmes et des hommes du secteur, par le dialogue avec les pouvoirs publics, et par une vision partagée d'un commerce utile, attractif et responsable.

Dans cette transformation, Procos est un acteur de mobilisation. Il crée les conditions du dialogue, soutient les démarches collectives et porte la voix du commerce auprès des décideurs publics. Il agit pour que les contraintes ne freinent pas l'initiative, mais encouragent l'évolution.

Notre responsabilité est claire : accompagner le commerce dans ses transitions et lui permettre de rester attractif, utile et créateur de valeur. **Agir pour un commerce qui donne envie**, c'est faire le choix de l'action, du collectif et de l'avenir. La nouvelle année doit nous permettre de poursuivre cette transformation dans un esprit de dialogue et de responsabilité. Le commerce a toute sa place dans les transitions économiques et sociétales en cours, à condition de lui donner les moyens d'agir