

L'ÉDITO

Par André TORDJMAN, Président de PROCOS

L'IA, une révolution silencieuse au service du commerce !



Nous vivons une révolution silencieuse : celle de l'intelligence artificielle. Elle transforme déjà notre façon de travailler, de décider et de servir nos clients. Elle ne doit pas nous faire peur : elle doit nous inspirer.

L'intelligence artificielle s'impose aujourd'hui comme l'une des transformations les plus structurantes pour l'ensemble du secteur du commerce. **Elle ouvre des perspectives inédites pour les enseignes, tout en posant des questions nouvelles en matière d'organisation, de formation et d'éthique.**

L'IA permet d'optimiser chaque maillon de la chaîne de valeur : gestion des stocks, prévision de la demande, logistique, tarification dynamique, mais aussi marketing personnalisé et expérience client augmentée. Ces applications renforcent la compétitivité des entreprises, améliorent la satisfaction des clients et contribuent à la performance globale du secteur.

Mais attention : l'IA ne remplacera jamais l'écoute, le sourire, la passion d'un vendeur qui connaît ses produits et qui aime partager. Demain, la différence ne viendra pas seulement de la puissance des algorithmes, mais de notre capacité à marier technologie et humanité.

Cette évolution soulève également des enjeux collectifs : l'accompagnement des collaborateurs vers de nouvelles compétences, l'intégration responsable de technologies puissantes et la nécessité de construire une confiance durable avec les consommateurs. Le commerce ne peut se réduire à une mécanique algorithmique : il demeure un métier de lien social, d'émotion et de proximité.

Notre responsabilité est donc de créer les conditions d'un déploiement équilibré de l'intelligence artificielle : au service des clients, au bénéfice des entreprises, et dans le respect des valeurs humaines qui fondent notre métier.

Pour répondre à ces enjeux, je crois à l'apport du collectif pour aller plus vite et être meilleurs. Il nous faut échanger, partager, raisonner collectif au-delà même de nos entreprises.