



Thibault Le Carpentier et Mickaël Balondrade (au premier plan), deux experts très présents à « Commerce lab » qui ont animé un atelier très suivi. PHOTO B.F.

## « On se réforme d'abord et on gueule ensuite »

### Économie

Le premier « Commerce lab » organisé à Gréoux-les-Bains par la Chambre régionale de commerce et d'industrie.

Plus de 500 professionnels venus de toute la région ont participé au rendez-vous.

### ALPES DE HAUTE-PROVENCE

Les observateurs avaient de quoi s'interroger au sortir de ce grand barnum organisé à Gréoux-les-Bains. Les bonnes questions avaient-elles été posées ? Et les bonnes réponses apportées ?

Le commerce du futur est-il un commerce en réseau ? Comment créer un maillage cohérent et pragmatique qui fédère la diversité d'acteurs ? Quels outils peuvent séduire à la fois un libraire en centre-ville (4863 commerçants de culture et loisirs en 2015 en Paca) et un grossiste en alimentaire (2651 établissements) ?

Qui sont les clients du futur ? Quelles seront leurs demandes ? Comment anticiper la consommation sachant que le marché actuel, qui place en tête en Paca l'alimentaire (12,8 milliards d'euros), l'automobile (7,6 milliards d'euros) et l'équipement de la maison (5 mil-

liards d'euros) peut évoluer ? Quelle place pour le commerce dans l'urbanisme du futur ? Quel rôle jouer dans une smart city, une smart région ? Les enjeux sont-ils différents pour les enseignes de trois à quatre salariés (88% des commerces de Paca) et pour les grandes surfaces (1 établissement sur 100) ?

Autant de questions essentielles, voire existentielles, pour les commerçants d'aujourd'hui et de demain à l'heure du commerce numérique flamboyant et de l'ubérisation des marchés. Et autant d'ateliers véritable colonne vertébrale de ce premier « Commerce lab » organisé par la Chambre régionale de commerce et d'industrie et qui a rassemblé plus de 500 professionnels venus du Var, du Vaucluse, des Bouches-du-Rhône, des Alpes-Maritimes, des Hautes-Alpes et des Alpes de Haute-Provence.

#### Remise en question quotidienne

« Combien d'entre nous savent que le commerce représente 51% des établissements inscrits au registre du commerce et des sociétés en 2015 en Paca et 45% des créations d'entreprises ? Qu'il représente 38% de l'emploi régional, soit 426 000 salariés ? Et a réalisé plus de 51 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2014 ? », lancera Maurice Brun, président de la Chambre régionale de commerce, en guise d'introduction aux débats.

Des raisons suffisantes pour donner un coup de projecteur à cette

filère, afin d'inscrire « Commerce lab » dans une démarche prospective au-delà de l'événement, d'ouvrir un dialogue constructif entre commerçants, experts, élus du monde politique et économique. On retiendra dès lors de cette journée de réflexions, les assertions incantatoires d'un expert incontournable, Thibault Le Carpentier : « Il vous faut créer du lien entre le commerçant et son client. Le but ce n'est pas le nombre de liens mais la qualité de ce lien. »

Ou de Mickaël Balondrade : « Vous représentez une force considérable. Il faut mutualiser vos moyens de communication, de conseils, d'animation. » « Finie la terminologie client-commerçant. Aujourd'hui à l'heure d'Internet, des réseaux sociaux, il faut parler de connecté et de fan », dira Philippe Lehartel, mettant en exergue que le Net est un complément, pas une fin en soi.

On retiendra aussi ce cri du coeur d'un commerçant marseillais : « Tous les jours on ouvre nos rideaux et tous les jours on se remet en question », dénonçant le manque d'intégration entre les décideurs municipaux et le monde commerçant au premier rang pourtant de l'avenir des cités.

« On se réforme d'abord, on gueule ensuite », conclura Thibault Le Carpentier rappelant que 43% des commerces sont au bord du dépôt de bilan.

B.F.