

Développement

Un commerce de demain plus petit et plus proche

[02/12/10 - 12H00 - Les Echos Entrepreneur]

Interrogés par le Credoc, les décideurs du commerce de détail anticipent une montée en puissance des petits formats de magasin, en centre ville. Au détriment des très grandes surfaces de périphérie.

« Quel commerce de détail pour demain ? ». C'est à cette vaste question que le Credoc ambitionne de répondre grâce à une étude réalisée auprès d'un échantillon de décideurs de la distribution, de responsables d'organisation professionnelle et de consultants. Premier grand enseignement : une forte majorité de ces acteurs du commerce (69 %) anticipe une montée en puissance des magasins de proximité ou de centre ville dans les 10 prochaines années. Corrélativement, trois sondés sur quatre s'attendent à un dépérissement des hypermarchés, un format de magasin dont le déclin est déjà enclenché. Plus surprenant, une proportion non négligeable de professionnels (47 %) table sur le retour du commerce en zone rurale. Tandis qu'une courte majorité de répondants voit reculer le poids des parcs d'activité commerciale de périphérie. L'avenir appartient aux formats plus petits et plus proches. Deuxième grand enseignement : les sondés imaginent un secteur totalement « orienté clients », capable de répondre à la concurrence de la vente en ligne. Cela signifie un commerce du futur très qualitatif qui va forger des offres adaptées à la demande de chacun, qui va miser sur le service et personnaliser la relation, de manière « chirurgicale ». Ainsi, le « règne du prix cassé » est clairement rejeté par les décideurs interrogés. La majorité d'entre eux se répartit de manière équilibrée entre deux autres scénarios. D'une part, celui du « commerce de précision » qui tient compte de la diversité des attentes et généralise les stratégies de différenciation segmentation. D'autre part, celui du « commerce serviciel » qui engloberait des services pour apporter de véritables « solutions ». La page du commerce de masse, version « trente glorieuses », semble bien tournée.

Bruno Askenazi