

19 mai 2011

## Quel visage pour le commerce en 2020 ?

Quelles évolutions marqueront le commerce durant cette décennie ? C'est cette question que le **Crédoc** a posé à 160 professionnels et experts du secteur. Entre poids grandissant du e-commerce, importance croissante des relations clients et retour au commerce de proximité, l'étude révèle un retournement radical des modes de pensée.



Photo : Getty

L'**e-commerce** est naturellement beaucoup évoqué par le panel, quoique 8% des sondés anticipent des changements de moindre importance que ceux intervenus ces dix dernières années. Il sont en revanche 36% à attendre un changement radical et "d'une ampleur comparable à celui qui a suivi la naissance de la grande distribution dans les années 1960. Ainsi 64% des professionnels et 59 % des experts anticipent un développement support et/ou une évolution des comportements d'achat liés aux nouvelles technologies. Quant au poids qu'aura le web dans le commerce, les sondés l'établissent à 24%, et même à plus de 30% pour un tiers des sondés.

Mais c'est pourtant de la **relation client** que les sondés attendent la principale révolution. L'amélioration du niveau d'information des consommateurs rend en effet ces derniers plus exigeants. Quelque 60% des distributeurs indiquent ainsi qu'ils développent en priorité leur capacité à "créer une relation plus profonde et plus riche avec les clients. Ils sont en outre 30% à souligner l'attente d'un commerce transparent, engagé et fiable. Et ils sont en outre 68% à penser ainsi bientôt assister à une diffusion "à grande échelle" d'une consommation raisonnée, responsable et éthique. Une attente plus précise des consommateurs face à laquelle 54% des distributeurs relève la possibilité d'instaurer une offre différenciatrice.

Le retour au **commerce de proximité** a lui aussi été retenu comme l'une des évolutions probables du secteur. Ils sont 69% à annoncer son renforcement durant la décennie. Les trois quarts du panel annoncent au passage un recul des hypermarchés. Les avis sont en revanche partagés sur les grandes surfaces spécialisées et le hard discount. Les commerces de centre-ville pour les villes moyennes et petites inspirent quant à eux l'optimisme, 47% du panel annonçant leur multiplication et 34% leur stabilité. Ils sont au final 52% à parier sur un recul du poids des activités commerciales de périphérie.

Pour le **Crédoc**, il y a au final un véritable bouleversement dans la manière de pensée. Exit le scénario du "règne du prix cassé" où c'est la concurrence qui jouerait un rôle structurant. Professionnels et experts voient pour l'avenir un équilibre entre deux autres scénarii: un "**commerce de précision**" qui joue la segmentation pour se différencier, et un "**commerce serviciel**" qui ne centre plus son activité uniquement sur la vente mais également sur l'offre d'effets et solutions utiles. La "précision" pouvant même selon certains servir de tremplin au "serviciel". Et en attendant de pouvoir vérifier cette vision, ils sont 62% à estimer que leur enseigne va connaître un développement substantiel d'ici dix ans.

Par *Matthieu Guinebault*

*Tous droits de reproduction et de représentation réservés.*

