

«Aidons nos entreprises à sortir de la crise grâce au digital de proximité».

La tribune d'Eric Boustouller

« Comment relancer la machine économique et reprendre une activité aussi normale que possible ? Comment reconquérir des clients qui se sont encore un peu plus tournés vers les grandes plateformes d'e-commerce qui ont, elles, pu maintenir leur activité ? Ces questions animent tous les dirigeants de TPE/PME »



A la veille du 11 mai, nos petites entreprises sortent de plusieurs semaines de confinement éprouvées et en très grande fragilité économique. Bien sûr, **les mesures prises par l'Etat** pour « mettre en pause » ces entreprises et la solidarité entre les différents maillons de l'écosystème ont permis de traverser cette période sans précédent mais cette situation a révélé, voire accéléré, la nécessité d'une transformation plus profonde.

La perspective de la reprise pas tout à fait comme « la vie d'avant », pour reprendre l'expression d'Edouard Philippe, implique pour l'ensemble de ces entreprises de repenser leur façon de commercer, de servir ou d'interagir avec leurs clients. Le maintien de gestes barrières va structurellement redéfinir nos commerces de proximité. Nous le voyons bien, les clients sont impatients de les retrouver en prenant conscience que la préservation du lien social et de l'approvisionnement en circuit court, incarnés par ce maillage d'entreprises locales, est un capital à préserver. Mais attention, les consommateurs, éveillés par les points quotidiens sur l'état de l'épidémie de Covid-19, vont adopter de nouveaux comportements et formuler de nouvelles attentes en matière de sécurité et de services.

Dans ce nouveau paradigme, le digital pour les TPE et PME ne sera plus un luxe ou un signe de modernité. Le digital, avec des solutions simples et de dernière génération, sera un levier stratégique pour maintenir ou relancer son activité durant la période de déconfinement progressive. Mise en place de solutions de click & collect pour récupérer une commande sans attendre, instauration de la livraison à domicile pour les métiers de bouche et la restauration, possibilité d'interagir avec ses clients ou les commerçants en quelques clics sont autant de services qui permettront la mise en place des mesures barrières et de préparer cette « période grise » qui va probablement durer encore de longs mois. Aujourd'hui, en plein déconfinement, la Chine a fait ce choix pour permettre à son tissu économique de PME/TPE de se développer tout en apportant des garanties de sécurité pour sa population.

*« La digitalisation des commerces de proximité est aujourd'hui urgente pour préserver les centres-villes et protéger le lien social qui unit les consommateurs à leurs commerçants »*

**Accompagnement.** Sans cette transformation du mode opératoire de nos commerces de proximité, le déconfinement bénéficiera aux grandes plateformes d'e-commerce ou aux grandes enseignes d'ores et déjà capables de répondre à cette nouvelle donne. Alors comment faire, quand la trésorerie est au plus bas, pour réaliser ces investissements et

opérer ce changement ? Tout d'abord, tous les acteurs du digital, à l'instar de Solocal, doivent faire preuve d'un accompagnement de chaque instant pour aider le plus grand nombre à sauter le pas.

Ensuite, il est essentiel que l'Etat stratège élabore une vraie politique industrielle, contribue à cette prise de conscience et mette en œuvre rapidement des mesures incitatives. Ainsi, le lancement d'un crédit d'impôts spécifique à destination des commerçants ou la création d'un fonds d'aide piloté par les réseaux des chambres de commerce sont des pistes à explorer. La digitalisation des commerces de proximité est aujourd'hui urgente pour préserver les centres-villes et protéger le lien social qui unit les consommateurs à leurs commerçants.

Cette crise est un défi pour tous, mais elle peut porter de réelles opportunités pour pérenniser et développer l'activité du tissu de TPE et PME françaises mais aussi dynamiser l'attractivité économique des territoires avec une politique digitale volontariste et souveraine.

*Eric Boustouller est directeur général de Solocal.*