

Tribune libre

«Mobilisation générale pour tenter de sauver les commerces fermés». La tribune de Pierre Danon (Solocal)

Pierre Danon · 02 novembre 2020 à 12h54

« Chaque commerce est essentiel pour l'emploi, pour le lien social, pour son impact indirect avec les fournisseurs »



Pierre Danon, PDG de Solocal, expert du marketing digital. © DR.

Les faits — Pierre Danon est PDG de Solocal. Outre le service de courses en ligne et retrait en magasin, Solocal propose gratuitement la possibilité d'échanger avec les clients via une fonctionnalité de messagerie instantanée.

La France entre dans une nouvelle phase de confinement. Jeudi, nombre de commerces ont fermé leur rideau le cœur lourd de tant d'incertitudes. Combien de temps ? Comment sauver la période décisive des fêtes ? Comment faire face à la concurrence des plateformes d'e-commerce ? Mais surtout pourquoi ? Au contact de beaucoup de TPE PME de France, nous nous préparons à les accompagner dans un cadre plus contraint. Mais personne ne pouvait imaginer une telle ampleur et une telle radicalité. Aujourd'hui, tous les commerçants ont des protocoles sanitaires solides et efficaces. Comment légitimer la fermeture d'un fleuriste ou d'un libraire ? **Depuis vendredi, un sentiment d'injustice plane.** Je ne peux que le comprendre et nous allons tout faire pour être aux côtés de nos clients.

Comment ? A court terme, comme l'a rappelé le Ministre de l'économie, nous allons devoir massivement encourager le développement de solutions digitales pour relancer l'activité pour les activités, dites maladroitement, non-essentiels. Pour moi, chaque commerce est essentiel pour l'emploi, pour le lien social, pour son impact indirect avec les fournisseurs. La vente à emporter avec le click & collect, la livraison à domicile ou encore la vente en ligne via un site Internet sont autant de leviers d'activités à massivement investir pour relever les rideaux de fer.

« Nous apporterons les moyens financiers pour **permettre aux TPE françaises d'accélérer leur numérisation** » a promis Bruno Le Maire, jeudi dernier, lors de la conférence de presse interministérielle. Le ministre sonne la mobilisation générale. En tant qu'expert de la digitalisation des entreprises, avec une présence forte en région pour être au plus près des TPE et PME, nous répondons à l'appel. Tout le monde doit se mobiliser. Déjà des communes s'engagent, comme Issy-les-Moulineaux, à valoriser tous ces commerces qui se sont digitalisés. C'est la bonne voie.

Aujourd'hui, seules 32 % des TPE/PME ont un site internet. La proportion est encore bien inférieure pour ce qui concerne les services à forte valeur ajoutée, que sont le click & collect, la messagerie instantanée ou la prise de rendez-vous. Ce sont ces services qui vont permettre de maintenir une activité. Il faut donc agir très vite. **Chez Solocal**, nous prenons aujourd'hui un engagement clair. Nous mobilisons tous nos conseillers pour accompagner ces commerces aujourd'hui fermés avec l'ambition d'aller le plus vite possible pour digitaliser leur activité. Nous intégrons, dès aujourd'hui, gratuitement notre service « Passer commande », qui permet le click & collect pour les commerçants durant le confinement. Outre le service de courses en ligne et retrait en magasin, Solocal propose également gratuitement la mise à jour des promotions et autres actualités, mais également la possibilité d'échanger avec les clients via une fonctionnalité de messagerie instantanée.

A moyen terme et long terme, nos commerces, demain digitalisés, seront plus armés pour faire face à la concurrence des plateformes d'e-commerce

Au pied du mur. Ces investissements sont bien sûr des réponses de crise pour sauver l'activité de fin d'année. Mais, à moyen terme et long terme, nos commerces, demain digitalisés, seront plus armés pour faire face à la concurrence des **plateformes d'e-commerce**. Nos concitoyens plébiscitent le lien social de proximité à la préservation des commerces de quartier. Mais attention, les consommateurs sont également en attente d'une information claire avant la visite, de la possibilité de choisir leur mode de consommation et, enfin, de mieux connaître leurs commerçants pour donner du sens à leur acte d'achat. La révolution digitale des TPE et PME est aujourd'hui la réponse pour assurer la pérennité de l'activité, nourrir la relation avec les consommateurs et donner la souplesse attendue. Nous sommes au pied du mur mais il n'est pas encore trop tard.

Faisons de ce nouveau confinement le levier de la croissance de demain grâce aux synergies entre le commerce physique et le digital. Noël n'est pas perdu pour nos commerçants mais tout se joue dans les quinze prochains jours. De notre côté, nous sommes sur le pont pour tenter de les aider au mieux.

Pierre Danon est PDG de Solocal.