



Entretien avec Helena Druey et Philippe Bovet, représentants de la Société coopérative des commerçants lausannois

Le sens du commerce

Contexte économique tendu, disparition des soldes et concurrence d'internet: les Commerçants lausannois se renouvellent pour mieux réagir.



Philippe Bovet et Helena Druey

Devenue société coopérative en 2012, l'ACL (Association des commerçants lausannois) vient d'être rebaptisée «Commerçants lausannois», tout court. Si le nom et le logo ont changé, la mission reste la même: aider les membres de la coopérative et, par extension, tous les commerçants lausannois à développer leurs activités par le soutien administratif, la communication et l'organisation d'événements. Faire de Lausanne, en somme, un paradis du shopping et du service! La nouvelle signature de la société, «A Lausanne on a le choix», rappelle que la démarche vise en grande partie à défendre le commerce local dans toute sa richesse.



Maquette des installations du futur Festival Lausanne Lumières, ici au Flon.

Helena Druey, pourquoi avez-vous décidé de reprendre entièrement votre identité?

Nous ne sommes plus une association, nous étions donc tenus de changer de nom. C'était l'occasion de faire un travail de fond pour mieux communiquer nos objectifs, mieux faire comprendre ce que nous apportons aux commerçants et à la population. Cela devait passer par une nouvelle identité visuelle.

Au-delà des apparences, qu'est-ce qui change?

Notre site internet va complètement changer! Il est très administratif et s'adresse surtout à nos membres. Il va être métamorphosé visuellement, et aussi ergonomiquement pour mieux toucher le consommateur. Chaque membre aura une page réservée et un renvoi à son propre site.

Allez-vous lier des actions à cette nouvelle identité?

En ce moment même, nous lançons notre nouveau carnet de bons, «Le Bon Choix». C'est une action qui vise à redynamiser le commerce en faisant un pas vers le consommateur. Nous voulons aussi, notamment, mettre sur pied une charte de qualité. Nos membres seront identifiés avec un autocollant qui garantira leur respect de la charte.

Du point de vue du commerçant, qu'est-ce qui justifie ces actions?

Le commerçant doit tirer son épingle du jeu dans un contexte économique tendu, et avec la pression internet. Nous l'aiderons en lui proposant une palette de services comme une assistance juridique, de l'aide pour organiser des événements, des services administratifs. L'adhésion à une charte, certifiée visuellement, garantira au consommateur une certaine qualité, une meilleure éthique. Et avec les bons par exemple, nous voulons donner la possibilité au commerçant de participer à des promotions pour sortir du lot. C'est ça la démarche. Parce qu'économiquement, ce n'est pas facile.

Philippe Bovet, comment s'observe ce contexte tendu?

Les chiffres d'affaire sont à la baisse. Moi qui suis commerçant, je l'ai nettement senti, surtout en début d'année. Il y a eu «l'effet franc fort», psychologique surtout mais aux conséquences réelles.

Cette situation perdue?

Les chiffres semblent repartir, même si en fin d'année la baisse observée devrait être de 3 ou 4%. Ce qui veut dire que certains seront à -25%! Les touristes dépensent moins,

pinet proposera un marché du design, des produits plus pointus...

Et qu'y aura-t-il à Saint-François?

La place sera consacrée surtout aux familles! Il y aura plein de nouvelles activités comme le «Bac à Neige», le «Chalet à boules», la «Chasse au Bô Trésor»... et c'est là que se trouvera le Père Noël. Il sera possible de se restaurer dans deux grandes zones couvertes avec d'excellents produits locaux.

Et à quoi ressemblera le festival Lausanne Lumières?

Comme l'année dernière, une dizaine d'œuvres illumineront la ville, en particulier la place de l'Europe. C'est là qu'aura lieu le vernissage, le 26 novembre à 18h30. Des écoliers lausannois interpréteront des chants gospel pour marquer le début du festival. Et pour soutenir l'édition de l'année prochaine, le Loto des commerçants aura lieu le 12 février 2016 à 19h30 à Beaulieu. Avec des prix magnifiques offerts par les commerçants lausannois...

parce qu'ils voyagent et constatent que c'est plus cher. Ce que je crains, c'est que cette crise liée à la monnaie ne masque un problème plus profond, la question d'internet. C'est aussi pour ça qu'on a refait notre site!

Quel est ce problème exactement?

Il semble qu'un bon 50% des consommateurs fassent un tour sur internet d'abord, avant d'aller dans une boutique à Lausanne par exemple.

Comment peut-on mesurer cela?

On observe une chose très simple: les gens demandent des références. Donc ils essaient un vêtement de marque par exemple, prennent la référence et le commandent sur internet pour avoir de meilleurs prix. Un produit de marque, c'est le même partout! Alors vous pouvez le commander sur internet dès que vous avez la référence et la bonne taille.

Comment raisonnez-vous par rapport à cela, Helena Druey?

Il faut aider le commerçant à donner envie qu'on vienne chez lui. Améliorer l'accueil, le service. Profiter des faiblesses d'internet! Par exemple, en reprenant volontiers des produits ramenés par le client. Quelques sites reprennent sur internet, mais pas la majorité. Lorsqu'on achète ici, c'est parfois plus cher, mais on est sûr d'avoir ce dont on a besoin. Et s'il y a un problème, on doit pouvoir ramener le produit.

Depuis un certain temps déjà, les périodes de soldes officielles n'existent plus en Suisse. Cela représente-t-il un défi aussi?

De nombreux commerçants aimeraient que les lois soient rétablies, comme c'est le cas en France

ou en Autriche. Certains étaient par exemple choqués de voir des enseignes faire des soldes la semaine avant Noël, au moment où on fait les plus belles affaires de l'année!

Noël approche, justement! Que nous réserve Lausanne cette année?

Un nouveau marché, le «Bô Noël»! L'ensemble sera organisé par une nouvelle équipe, l'Association Lausanne Noël. La place de l'Europe

sera consacrée au terroir avec le «Bô Caveau», un concept mis en place avec l'Office des vins vaudois. La place Pé-

Dans cette édition du Journal d'Ouchy, vous trouverez le nouveau magazine

«Le Bon Choix» offert par les Commerçants lausannois. Une série de bons à faire valoir dans des commerces de la ville!

INFOS UTILES

- Du 20 novembre au 24 décembre 2015
Marché de Noël - Centre-ville
- Du 20 novembre au 31 décembre 2015
4^e Festival Lausanne Lumières - Centre-ville
- 12 février 2016, 19h30
Grand loto des commerçants lausannois
Palais de Beaulieu
- www.commerçants-lausannois.ch
- www.festivallausannelumieres.ch
- www.bo-noel.ch