

Shopping festif dans pl

La première édition du Weekend du client aura lieu les 30 septembre et 1er octobre. L'occasion pour les commerçants indépendants et les chaînes de remercier ensemble leurs clients.

Un dossier d'Isabelle Morgante

La Journée du client, organisée par l'UCM et l'Unizo (depuis huit ans en Wallonie et neuf à Bruxelles), et le Sunday Shopday de Comeos (depuis trois ans) unissent leurs forces en 2017 pour proposer le meilleur des deux événements, réunis en un seul sous le nom du Weekend du client. Désormais, les clients seront tous gâtés le premier weekend d'octobre, et recevront un cadeau ou une petite attention dans chacun des commerces participants. "Le Weekend du client se veut convivial, familial et festif, en alliant plaisir et shopping. Il s'agit d'un événement festif et d'ampleur nationale, au sein de 61 villes et communes en Wal-

lonie, sept à Bruxelles, et de plus de 3.000 commerces inscrits cette année encore", détaille Carol Dannevoye, project manager commerce à l'UCM. Plutôt que de se disperser dans des actions qui s'entrechoquent parfois, les trois représentants du pays en matière de commerce et de shopping ont préféré associer leurs forces et leur professionnalisme. De nos jours, le commerce de centre-ville se doit d'être un savant mélange de diversité commerciale, de commerces indépendants particulièrement forts dans l'accueil et le conseil clientèle, mais aussi de grandes chaînes de distribution. Cette année, en Wallonie, la ville-phare est Charleroi (son pendant fla-

mand est Lier). C'est de là-bas qu'organisateur et représentants locaux lanceront officiellement cette première opération commune. Le programme comprend de très nombreuses activités : défilés de mode, brocante, animation musicale, rallye motos, parade de percussionnistes, ou encore séance d'initiation "graf". Un petit train touristique sillonnera les quartiers et reliera les villes basse et haute. Une manière amusante et originale de se balader dans les rues commerçantes de la cité hennuyère. La radio Bel RTL, partenaire de cette

première opération "tripartite", animera une émission "en live" le samedi 30 septembre, de 13 à 16 heures à Charleroi, en interaction avec les auditeurs. Enfin, les clients qui participent cette année au Weekend du client pourront tenter leur chance à un grand concours leur offrant la possibilité de gagner de nombreux lots dont, entre autres, des pochettes de billets à gratter de la Loterie nationale. weekendduclient.be
[Facebook.com/Weekendduclient](https://www.facebook.com/Weekendduclient)
[@weekendduclient](https://www.instagram.com/weekendduclient)



▶ LUCM VOUS DIT MERCI

Tous les jours, le Mouvement et les services UCM sont aux côtés des indépendants et chefs d'entreprise en Wallonie et à Bruxelles, pour répondre à leurs besoins, en tissant des relations directes et personnalisées à chaque étape clé de la vie de leur entreprise. C'est pourquoi les 800 collaborateurs UCM profiteront du Weekend du client pour remercier leurs clients fidèles par différentes actions.

Les prémisses de cette opération seront déjà visibles durant la semaine qui précède le Weekend du client, puisque chaque client de passage dans les bureaux UCM recevra un petit cadeau chocolaté (en fonction des stocks) ainsi



qu'une carte de remerciement. Les collaborateurs arboreront un badge de bienvenue pour l'occasion. Une campagne photos sera à découvrir sur le compte Facebook UCM.

Le client a tout ce dont

Philippe Van Cauwenberghes (PS) est échevin (entre autres) du commerce et des affaires économiques à la Ville de Charleroi. Il est le premier acteur de son renouveau commercial. "Nous avons déjà essayé de mettre tous les acteurs autour de la table l'an dernier, de susciter les forces vives locales, mais c'était compliqué car les grandes chaînes fermaient leurs portes le dimanche. Ce sera complètement différent cette année et je m'en réjouis. L'ouverture dominicale sera un moteur pour tous, tandis que la Ville offre le parking voirie le samedi. Tout cela crée une spirale

positive, même si Charleroi entoure particulièrement les commerçants dits de proximité. Petits et grands qui travaillent ensemble, c'est une offre conjointe et non concurrentielle." Et l'échevin de se montrer très confiant en l'avenir : "Nous constatons que la ville redevient attractive : une nouvelle impulsion, avec une circulation des piétons dans le centre, l'ouverture de magasins et, notamment, la fréquentation de la rue de Marcinelle qui atteint de nouveau les 10.000 clients par semaine. L'offre commerciale de Charleroi va s'autosuffire, l'évasion commerciale est de moins en moins justifiée."

us de 3.000 magasins

Libraire, un métier de passion

Maxime Stelleman est libraire à Beauraing. L'entrepreneur de 28 ans est issu d'une famille d'indépendants. "Mon père a tenu un commerce de cuisines équipées dans l'entité de Beauraing, il est aujourd'hui retraité. Mes frères sont actifs l'un dans la musique, l'autre dans l'aménagement et la décoration d'intérieur. J'ai commencé des études d'éducation physique mais ça ne me plaisait pas. Un de mes amis, qui était responsable de trois Night & Day Presse dans la région namuroise, m'a alors proposé de le rejoindre. J'ai découvert un métier qui me plaisait, assez varié, et un vrai contact avec la clientèle. Devenir indépendant me tentait. Un matin, je me suis rendu dans ma librairie et l'employée m'a dit que la propriétaire allait remettre son commerce. J'ai sauté sur l'occasion, et ai signé le 1er janvier 2013. Je suis le capitaine à bord et ai eu l'opportunité de garder les deux employés à mi-temps. Avec Pascaline et Évelyne, nous nous partageons les horaires d'ouverture, de 05:30 à 18:30 en semaine et de 07:00 à 18:30 le samedi", détaille le jeune homme.

Conscient de la mutation de son métier, Maxime a diversifié l'offre de son magasin. Aux traditionnels magazines, journaux et produits de loterie, il a ajouté de la petite confiserie, un dépôt colis et nettoyage à sec, des bijoux et sacs, du pain, des boissons, des paris sportifs en ligne et même un service d'impression de photos et un photomaton. "Puisque situé en face de la gare, je propose quelques livres de poche à ma clientèle très diversifiée. De passage, fidèle, étudiante ou salariée, cette dernière est surtout active en fin de semaine, loterie oblige."

Maxime est marié depuis deux ans à Anne-Lise, une jeune institutrice maternelle qui le soutient dans l'aventure de l'entrepreneuriat. Le jeune couple habite à l'étage du commerce, ce qui facilite bien évidemment les déplacements mais qui reste provisoire.

"Mon métier est truffé d'avantages. Je vois beaucoup de monde durant la journée et tente toujours de prendre les choses de manière positive. La mobilité est très compliquée dans la commune (la librairie de Maxime est



Maxime Stelleman, un libraire heureux dans son métier et conscient de ses évolutions.

encadrée de travaux pour quelques semaines), mais j'ai la chance de proposer du parking et de faire un métier que j'aime, même s'il faut composer avec des horaires compliqués, la papperasse (relativement limitée) et parfois les mouvements d'humeur des gens, que je tente malgré tout d'égayer lors de leur passage."

Animations multiples

Le Weekend du client est aussi celui qu'a choisi l'organisation professionnelle Prodipresse pour organiser son Jour du libraire presse (30 septembre), dont l'UCM est partenaire. Au milieu des centaines de commerçants qui participent au Weekend du client, Maxime est probablement l'un des plus actifs. "Cela fait quatre ans que je participe à l'opération. Je m'implique beaucoup car je pense que c'est une belle opportunité pour chacun d'entre nous, il y a vraiment moyen de se distinguer et c'est une belle occasion de remercier les clients, de se réunir et de se connaître." Après des concerts rock en 2016, Maxime propose cette année une véritable "fiesta du client" le samedi 30 septembre. Au programme : petit-déjeuner (dès 08:00), verre de l'amitié (11:00-14:00), sui-

vis d'animations sous chapiteau avec bar, food truck, château gonflable, grimages... et soirée de clôture par des DJ's dès 17:00 !

L'engagement de Maxime demande beaucoup d'énergie, d'organisation, mais lui procure une réelle satisfaction. Adeptes du cross-fit qu'il pratique en couple, il estime que cet exutoire lui permet de se consacrer pleinement à sa profession. "La diversification du métier est essentielle et permet de survivre. Étant donné l'extrême faiblesse des marges, sur de très petits prix de vente, nous sommes obligés de proposer une multitude de services aux clients. L'impression photos et le photomaton sont des postes très importants de cette diversification, tandis que les produits de loterie et le tabac sont les plus compliqués mais essentiels car ce sont des produits d'appel typiques d'une librairie."

Toujours positif, Maxime voit les choses avec entrain. "J'ai du plaisir à gâter mes clients. Saint-Nicolas vient en décembre à la librairie, je fais des crêpes pour la Chandeleur et j'offre des petits œufs chocolat à Pâques. J'aime vraiment ce que je fais."

Facebook Librairie de la gare - Beauraing

il a besoin à Charleroi



Philippe Van Cauwenberghe constate avec joie le renouveau commercial carolo.