

# Les commerçants ont des idées

*Comment attirer la clientèle avec des services innovants ? Petit tour d'horizon d'initiatives qui ont fait leurs preuves dans le département.*

L'innovation n'est pas réservée à la haute technologie. Pour le petit commerce en particulier, elle est même une clé pour se différencier et ainsi maintenir, voire développer son activité. Pour faire venir les clients, certains commerçants déploient des trésors d'imagination. Ouvert en continu de 7 heures à 19h30 du lundi matin au samedi midi, le Petit Saint-Mars, à Etampes, propose chaque jour à ses quelque 800 clients une large palette de services : bar tabac, presse, timbres fiscaux et postaux, jeux, mais aussi alimentation, boulangerie, dépôt de pressing, articles pour la pêche... Ce « multiservices » est à la pointe des tendances actuelles en matière de consommation. « Toutes les enquêtes démontrent que les courses, notamment alimentaires, sont vécues comme une corvée, constate François Bellanger, directeur de Transit-City, observatoire des comportements urbains. Tout l'enjeu consiste à leur pro-



**Animations festives, petits services en plus... La force du commerce de proximité réside dans sa capacité à innover.**

*poser, soit un gain de temps, en leur permettant d'effectuer le maximum d'achats au même endroit, soit un gain de plaisir, car on est toujours prêt à s'attarder chez un très bon commerçant. »*

## Un salon de coiffure vue sur jardin

C'est bien le plaisir qui est au rendez-vous dans le salon de coiffure Danièle et Vous, allié à l'Institut de beauté Sophie Nature esthétique. Installés

dans un pavillon de Forges-les-Bains, ces établissements bichonnent une à une leurs clientes. Chacune d'elle, d'abord accueillie dans un confortable salon d'attente, est ensuite coiffée par Danièle dans une pièce meublée de mobilier ancien et donnant sur un jardin. Moment détente que Sophie prolonge avec des soins esthétiques à base de produits biologiques ou des massages effectués dans des cabines spacieuses baignant dans une ambiance de spa.

Le plaisir des papilles est aussi un puissant moteur pour attirer la clientèle. Mais là encore, l'innovation entretient la flamme du désir. Dans son Fournil des petits gourmets, à Morangis, Stéphane Lalonde concocte pas moins de 45 sortes de pains en semaine et jusqu'à 70 le week-end, dont une douzaine de nouveautés par an. La dernière en date : une baguette aux légumes. « Innover, c'est pour moi une passion, mais c'est aussi une nécessité pour ne pas laisser la clientèle. En outre, les médias parlent de moi », explique ce commerçant. Sa créativité lui a valu de remporter en 2008 le premier prix des Papilles d'Or, décerné par la Chambre de commerce et d'industrie de l'Essonne. Installé sur une route passagère, ce commerçant innove aussi en restant ouvert de 6h30 à 21 heures. Résultat : un chiffre d'affaires qui augmente de 10% par an.

**■ En partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie de l'Essonne**