

# INTERVIEW DE M. BRUNO FRANÇOIS

ASSOCIÉ, ML ELECTRONIQUE SAS



© INTER IKEA FRANCE SAS

**Qu'ont apporté les centres commerciaux ces quarante dernières années ? Qu'en reprenez-vous particulièrement ? Quarante ans : un tournant ? Quel développement encore possible ? Quelle est votre vision de leur futur.**

Il y a deux points sur lesquels tout le monde s'accorde : en 40 ans, les centres commerciaux sont devenus incontournables et tout est fait pour les rendre de plus en plus attractifs !

Leur développement depuis 40 ans et le nombre de projets «dans les tuyaux» en témoigne et la tendance semble irréversible. Même la dernière crise n'y a rien fait : on continue de rénover, construire et investir dans de nouveaux projets à tour de bras !

Il est loin le temps où les centres commerciaux avaient pour simple but de réunir au même endroit tous les produits et services. 40 ans ont passé et les centres commerciaux sont aujourd'hui devenus de véritables «lieux de plaisir et d'animation».

Pour attirer le public - et donc les meilleures enseignes - un centre commercial se doit d'être le plus beau, le plus attractif, le plus innovant, le plus écologique et le plus pratique et facile d'accès pour les visiteurs. Chacun déborde d'imagination pour créer ces espaces conviviaux et chaleureux où le client va «se sentir bien» et être stimulé par «le plaisir» : plaisir des yeux, plaisir des oreilles, plaisir des volumes, raffinement des atmosphères, décorations «tendance» hautes en couleurs ; le visiteur en sort «conquis», et il se fidélise !

Il en va de même pour l'attention aux services aux personnes handicapées, aux familles avec enfants, etc. Le label Valorpark® du CNCC reflète très bien cette évolution des mentalités.

Dans cette volonté de perfection, on élimine aussi toutes les «contraintes» pour les visiteurs : dans les centres commerciaux, les aspects pratiques pour les clients ont pris une place prédominante. Il y a 40 ans, on plaçait les centres commerciaux à proximité de grandes voies de circulation, et le reste suivait ; aujourd'hui, on n'imagine plus un nouveau centre commercial sans un parking (couvert), lumineux et sécurisé, aux ambiances silencieuses feutrées et équipé d'un excellent système de guidage visuel qui mène les visiteurs immédiatement à leur place !

Le tout nouveau centre commercial de Inter IKEA Centre France à Bry-sur-Marne qui ouvrira en mars 2010 en est un exemple «pétillant» : toutes ces réalités y ont été prises en compte, pour «cocooner» les visiteurs dès leur arrivée. Dans les parkings, par exemple l'accès sera confortable et fluide via de larges voies d'accès. A l'intérieur, le tout dernier cri du système de guidage ultra-visible de TCM Enginy, mènera les visiteurs immédiatement vers «une bonne place de parking». C'est précieux les jours de grande affluente, où justement les visiteurs peuvent rechigner à venir si le parking est difficile. Et les handicapés ne sont pas oubliés : ils disposeront d'un guidage visuel spécifique vers les places qui leur sont réservées.

La «première impression» d'accueil des visiteurs par un service «parfait» - avant même leur arrivée dans la zone commerciale - est devenue un facteur incontournable ! On en parlait à peine il y a 40 ans...

C'est que les visiteurs sont devenus de plus en plus exigeants et, «n'ont plus de temps» comme il y a 40 ans : pourquoi aller dans un centre mal équipé, s'il leur est plus agréable et rapide d'aller dans un autre Centre mieux équipé ? Les enseignes le savent : elles perdent des clients dès lors qu'ils doivent passer plus de 2 minutes pour se garer avant d'arriver dans la zone «commerciale». Et pourquoi se déplacer dans un centre commercial où «on perd son temps dans les parkings», si on peut faire ses achats sur Internet ?

Face à la concurrence d'Internet, les centres commerciaux doivent aussi se démarquer en apportant cette chaleur des ambiances et un accueil parfait. Cette concurrence de la toile était totalement inexistante il y a 40 ans ! Le temps où les visiteurs acceptaient de tourner en rond en consommant leur carburant pour se garer est définitivement révolu !

Les techniques innovantes des systèmes de guidage visuel pour parkings de TCM Enginy ont divisé par 4 le temps moyen pour se garer, surtout les jours de forte affluente. De plus, ce système évolutif s'intègre à la gestion technique centralisée des centres, ce qui permet d'augmenter la sécurité et de réduire sensiblement les consommations énergétiques.