

INTERVIEW DE M. XESCO CANYELLES

DIRECTEUR MARKETING ET VENTES, TCM ENGINY



Dans le futur, à quoi ressembleront, selon vous, les sites commerciaux ? Comment évoluera l'industrie de l'immobilier commercial? Quelle est votre vision en terme de concepts, de relations visiteurs, de vocation sociale des sites commerciaux, etc. ?

La question de l'évolution des centres commerciaux est brûlante en ces temps de crise où chaque site commercial recherche l'investissement optimal pour attirer et fidéliser ses clients. Les clients sont de plus en plus exigeants en termes de confort, de services, d'informations, de sécurité et d'écologie : les sites qui ont compris ces enjeux et qui y réagiront vite seront les premiers à fidéliser leur clientèle.

Or, les premiers éléments de confort cités par les usagers restent l'accès, le parking, et l'information des visiteurs. Ceux-ci se fidélisent aux sites disposant d'accès aisés, de parkings bien équipés, et de systèmes d'information clairs et efficaces (animations, actions, etc). A contrario, les sites aux parkings saturés, mal équipés ou manquant d'informations engendrent la frustration des clients qui désertent ces centres.

Pour les centres disposant d'un parking couvert, un système de guidage bien visible, devient un élément déterminant de la fidélisation des clients : ils y sont guidés vers les places libres par des afficheurs graphiques et des voyants visibles dans tout le parking. Ils sont «pris en charge» dès leur arrivée et trouvent «tout de suite une bonne place» (comme avec un GPS).

Gain de temps, ajout de places, réduction du trafic, de la pollution et des coûts d'exploitation. Les multiples avantages des systèmes de guidage pour les centres commerciaux ont vite été compris dans d'autres pays, notamment en Espagne où la plupart des centres se sont équipés ; et ceux qui ne le sont pas encore perdent une partie de leur clientèle. En France, les sites s'équipent progressivement : il sera d'ici peu inconcevable qu'un centre ne dispose «même pas» d'un système de guidage dans son parking.

Il en va de même pour les systèmes d'information. Les surfaces d'affichage se réduisent sans cesse, et les visiteurs sont friands d'information en temps réel : «Que se passe-t-il dans leur centre?». Les afficheurs dynamiques graphiques seront d'ici peu «le» vecteur de relation privilégié pour les informer en temps réel des animations, actions, promotions... Et ce «média» très efficace respecte totalement l'environnement!

Citons l'exemple du centre commercial Val Thoiry dans l'Ain, près de Genève, qui a investi dans le système intégré de TCM Enginy de

toute dernière génération : ce système évolutif inclut les fonctions de guidage dans le parking et l'affichage dynamique aux abords du centre. Le système TCM Enginy, est ouvert et y a été intégré avec la gestion technique centralisée du centre en partenariat avec Spie Sud-Est.

Il s'agit d'une première en France, où le système gère donc automatiquement et en temps réel :

- le guidage optimal des usagers avec un guidage spécifique vers les places «PMR»,
- les éclairages en fonction de l'occupation et des mouvements dans le parking,
- le remplissage méthodique du parking,
- la communication visuelle par des afficheurs dynamiques à messages variables,
- le déclenchement des actions de sécurité en cas d'alarme (incendie, inondation, CO₂,...).

De façon générale, les investisseurs ont intérêt à bien s'informer et à comparer les systèmes, car ceux-ci évoluent vite avec les technologies, et leur efficacité dépend de leur conception. Par exemple, trop d'exploitants regrettent d'avoir équipé leur site avec un système de guidage à voyants «directionnels» (peu visibles) ; ou encore, des systèmes font clignoter les voyants, ou ont recours à des messages sonores intempestifs ; ces facteurs «excitants» sont perçus comme «agressants» par les usagers. Aujourd'hui, les concepteurs et exploitants s'accordent sur le fait que, dans les centres commerciaux, les messages vocaux doivent être limités à l'information générale. De plus, les afficheurs dynamiques des nouveaux systèmes permettront d'améliorer l'information dans les centres, tout en réduisant ces «nuisances» des systèmes d'informations sonores!

Les technologies innovantes des récents systèmes «intégrés» ont permis de réduire sensiblement leurs coûts d'installation et apportent des avantages économiques et énergétiques qui les rentabilisent plus rapidement! Cela motivera les centres à s'équiper de ces systèmes évolutifs et toujours plus performants - qui piloteront automatiquement le confort et de la sécurité des visiteurs : le guidage dans les parkings, la communication visuelle, les éclairages, la vidéosurveillance, les contrôles d'accès, etc - et ce en réduisant les coûts d'exploitation, les consommations énergétiques, et l'impact sur l'environnement!