



[Déconfinement] Comment les enseignes s'apprêtent à gérer le comptage client

CLOTILDE CHENEVOY | MÉTIERS , ÉQUIPEMENT DES MAGASINS , CORONAVIRUS

PUBLIÉ LE 07/05/2020

DOSSIER Parmi les mesures phares du protocole national de déconfinement, le gouvernement demande aux enseignes de connaître leurs flux de clients pour espérer garantir un espace minimum entre chacun d'entre eux. Si le système D prévaudra au début, une automatisation et une digitalisation s'imposeront rapidement pour mieux informer les clients.



La régulation du trafic en magasin crée des files d'attente. Les enseignes vont devoir digitaliser le comptage pour pouvoir mieux informer les clients sur quand venir en magasin pour éviter l'attente.

© Castorama



Le guide qui précise les modalités pour rouvrir les magasins le 11 mai était grandement attendu par les acteurs du commerce qui ont dû fermer leurs points de vente avec le début du confinement. Si des mesures étaient prévisibles et anticipées, comme l'installation de plaque de plexiglas pour la caisse ou le port de masques pour les employés, la demi-surprise est venue de la « jauge par espace ouvert » - 4m² minimum par personne - qui se calcule « en fonction de la surface résiduelle ».

Dans des termes plus courants, il faut comprendre que le gouvernement impose aux commerçants de calculer un niveau maximal de fréquentation en fonction de la taille du magasin afin que les règles de distanciation sociale soient bien respectées.

La difficulté pour calculer la fréquentation maximale

Cette mesure a deux conséquences pour les enseignes. Premièrement, elles doivent définir la surface résiduelle. « C'est une notion que les commerçants n'ont pas », indique Franck Charton, délégué général de Perifem. Il faut en effet retirer de la surface totale l'encombrement des meubles et des gondoles. Le CNCC a, lui, recommandé à ses adhérents de retenir la norme de 1 client pour 10m² de surface, soit la règle de la norme incendie divisée par trois. « Ce calcul est moins avantageux pour les magasins mais le calcul est plus simple à faire », précise le délégué général. Des discussions seraient en cours, mais Edouard Philippe qui a pris de nouveau la parole sur le sujet du déconfinement jeudi 7 mai n'a pas donné de nouvelles indications.

Après les calculs mathématiques vient le temps de réflexion sur la mise en application. Pour parer au plus urgent, les enseignes vont d'abord miser sur le système D. Ainsi, au sein du groupe Kingfisher, le nombre de chariots a été limité à 100 dans les Castorama ou Brico Dépôt. Une aide visuelle pour les vigiles qui se chargent de compter. Du côté de Leroy Merlin, depuis la



réouverture des magasins en libre-service, le nombre de personnes accepté sur la surface de vente est régulé par un hôte d'accueil à l'entrée. *« Il est limité à quelques dizaines, précise un porte-parole de l'enseigne. Ainsi quelle que soit la surface du magasin, les nôtres allant de 3 700 à 25 000 m², les clients peuvent, sans souci, évoluer dans le respect des 4 m² recommandés. Nous sommes d'ailleurs très en-deçà de ces 4 m², même en enlevant la surface occupée par les linéaires. »*

Une digitalisation pour pouvoir informer les clients

Ces approche pragmatiques mais assez empiriques fonctionneront au début mais elles ne répondent pas au protocole de déconfinement qui stipule qu'« il faut à la fois gérer les périodes d'affluence mais aussi les anticiper pour les éviter ou les réduire. Un écueil important de la gestion des entrées dans un établissement qui recueille du public (ERP) réside par exemple dans le risque de déport des zones d'attente sur le trottoir créant de nouveaux risques d'interactions et de concentrations. A ce titre, l'information du public en amont par tout moyen et de préférence avant le déplacement, est essentielle. »

Et pour Franck Charton, « ceux qui sauront digitaliser l'information seront plus fort et pourront mieux communiquer auprès de leurs client. » Les systèmes de comptage automatique représentent donc un vrai atout. Chez Stockomani par exemple un test est mené avec l'entreprise Record pour automatiser la régulation des flux. Et le prix de la solution est vite amorti comparé au salaire d'un vigile. Autre exemple, un Intermarché mise lui sur la plate-forme de Checkpoint Systems pour suivre les clients en entrée et sortie et sur la surface de vente. En effet, si la jauge n'est pas atteinte, les règles de distanciation doivent être respectées. Selon la configuration du magasin, surtout les petites surfaces, si les files d'attente s'étalent dans les rayons, cela bloque la circulation. Le comptage se révèle d'ailleurs bien plus compliqué dans une



surface alimentaire car s'il y a souvent une à deux entrée il y a aussi des dizaines de sorties à suivre !

LSA vous propose de découvrir 5 solutions de comptages pour automatiser les opérations :

- Bosch Security analyse dans la caméra LIRE
- Checkpoint Systems mise sur les capteurs 3D LIRE
- Nedap SmartCounting analyse les données de tous les capteurs LIRE
- Pryntec Go'IA compte aussi les voitures et les occupants LIRE
- Record FlowControl agit sur les portes automatiques LIRE

[Déconfinement] Comment les enseignes s'apprêtent à gérer
le comptage client