



© FREDERIC REGLIAN/DIVERGENCE

La limitation du libre accès aux magasins génère des files d'attente, que les pouvoirs publics demandent aux enseignes d'essayer d'éviter.

Sept solutions pour gérer le comptage des clients

Avec le Covid-19 et le respect des nouvelles règles sanitaires, les magasins sont contraints de compter les clients entrants et sortants pour respecter le niveau de fréquentation autorisé. LSA a recensé sept solutions d'automatisation pour sortir des méthodes empiriques adoptées durant la crise.

Depuis le 11 mai et la publication par le gouvernement du protocole national de déconfinement, une des règles imposées aux magasins est de respecter une jauge de fréquentation maximum de 1 client pour 8 m² de surface de vente, soit 125 clients pour 1 000 m². Le Conseil national des centres commerciaux recommande même à ses adhérents 1 client pour 10 m², soit la norme incendie divisée par trois. « Ce calcul est moins avantageux pour les magasins mais plus

CHECKPOINT SYSTEMS S'APPUIE SUR DES CAPTEURS 3D

Checkpoint Systems SmartOccupancy permet de contrôler en temps réel grâce à des capteurs 3D le nombre de personnes qui entrent et sortent du magasin et aussi qui sont dans la surface de vente. La jauge maximale d'accueil est réglable via un portail logiciel, Halo, et une gestion de plusieurs sites est possible. Des alertes sont envoyées lorsque la limite fixée est sur le point d'être atteinte. Ces données peuvent être consultées depuis Halo pour effectuer des analyses et répartir au mieux le personnel si besoin. Des alertes visuelles sous forme de code couleur (vert/jaune/rouge) sont envoyées par mail pour avertir et un affichage pour l'information du public est possible. **Coût : environ 80 € pour un magasin comprenant deux entrées/sorties.**

NEDAP SMARTCOUNTING ANALYSE TOUTES LES DONNÉES

Cette solution en mode cloud permet de compter et d'analyser les clients : qui ils sont (distinction enfant/adulte, genre), comment ils se comportent et comment ils se déplacent (définition des parcours clients et des temps d'arrêt, etc.). La plate-forme peut recevoir les informations de tous les capteurs du marché. Les points de friction (temps d'attente en caisse, en cabine, etc.) sont gérés par notifications (mail, SMS ou WhatsApp) dès l'atteinte de seuils paramétrables. La solution permet de vérifier si la distanciation sociale est bien respectée, notamment aux points d'encaissement, d'en informer le public et de prendre les décisions nécessaires, comme la fermeture ou l'ouverture d'une porte automatique. **Coût : à partir de 45 €/mois (sur la base d'un engagement pour cinq ans) pour un capteur 3D et l'accès à la plateforme, hors installation.**

PRYNTEC GO'IA COMPTE AUSSI LES VOITURES ET LEURS OCCUPANTS

Cette solution logicielle française du groupe TEB permet de mesurer et contrôler les flux à l'extérieur et à l'intérieur des points de vente. À l'extérieur des bâtiments, elle détecte les véhicules, et leur nombre d'occupants, à leur arrivée sur le parking, pour anticiper l'affluence. À l'intérieur, PrynTec Go'IA dénombre les individus à l'entrée et à la sortie de chaque espace de vente lorsque cela est jugé nécessaire (magasin dans sa globalité, étage, zone d'intérêt spécifique, ascenseurs, galerie marchande, etc.). La plate-forme fonctionne avec le flux de caméras standards et un serveur adapté et fournit des données qui peuvent être affichées en temps réel sur écran et/ou transmises sous forme de rapport par mail ou sur smartphone. **Coût : solution commercialisée sous forme de licence par voie vidéo. À partir de 300 €, il est possible de bénéficier de la fonction de comptage.**



Les métiers

ÉQUIPEMENT

simple à faire», précise le délégué général de l'association professionnelle Perifem, Franck Charton. Pour parer au plus urgent, la plupart des enseignes ont d'abord misé sur le système D. Ainsi, dans les Castorama et les Brico Dépôt, le nombre de chariots a été limité à 100. Une aide visuelle pour les vigiles chargés de compter les clients. Du côté de Leroy Merlin, le nombre de personnes acceptées est régulé par un hôte d'accueil. «Il est limité à quelques dizaines, précise un porte-parole. Ainsi, quelle que soit la surface du magasin, les clients peuvent évoluer sans souci dans le respect des surfaces recommandées. Nous sommes d'ailleurs très en deçà, même en enlevant la surface occupée par les linéaires.»

Digitaliser pour mieux informer

Mais ces approches empiriques ne répondent pas strictement au protocole de déconfinement, qui précise qu'«il faut gérer les périodes d'affluence mais aussi les anticiper pour éviter ou réduire (...) le risque de dépôts des zones d'attente sur le trottoir créant de nouvelles interactions et concentrations. À ce titre, l'information du public en amont, par tout moyen et de préférence avant le déplacement, est essentielle». Pour Franck Charton, «ceux qui sauront digitaliser l'information seront plus forts et pourront mieux communiquer auprès de leurs clients». Les systèmes de comptage automatique représentent donc un vrai atout. Chez Stokomani, par exemple, un test est mené avec l'entreprise Record pour automatiser la

8 m²

de surface de vente par client, la règle imposée depuis le 11 mai par les pouvoirs publics

régulation des flux. Le prix de la solution est vite amorti, soutient le prestataire, comparé au salaire d'un vigile. Autre exemple, un Intermarché mise sur la plate-forme de Checkpoint Systems pour suivre les clients en entrée, en sortie et entre les deux. Car même si la jauge n'est pas atteinte, les règles de distanciation doivent être respectées. Et 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 n'y a souvent qu'une ou deux entrées, il y a des dizaines de sorties à suivre!

Le Centre E. Leclerc de Watrelos (59) s'est lui aussi rapproché de Checkpoint pour installer la solution SmartOccupancy: des caméras 3D fixées au plafond captent les flux entrants et sortants et les informations sont remontées sur la plate-forme Halo, que le vigile consulte sur une tablette. Une automatisation que Thomas Pocher, le patron du point de vente, juge nécessaire «pour aider les équipes, avec un coût de moins de 100 € par mois pour un engagement sur cinq ans». L'hypermarché va d'ailleurs faire évoluer son installation pour pouvoir indiquer sa fréquentation en temps réel sur le web et afficher des tendances heure par heure. «Nous avons mis un affichage pour indiquer aux clients le principe du comptage et cela n'a soulevé aucune inquiétude. Ils sont même très réceptifs à toutes les mesures que l'on met en place. Le contrat marketing fonctionne», assure Thomas Pocher. ■

CLOTILDE CHENEVOY

LES CAMÉRAS BOSCH SECURITY TRIENT LES DONNÉES

Bosch Security propose des caméras panoramiques Flexidome, compatibles avec toutes les plates-formes du marché, qui ont la particularité d'être aussi des capteurs optiques dotés d'intelligence. Autrement dit, elles peuvent n'envoyer que des informations de comptage et pas de flux vidéo. De quoi économiser sur la capacité du serveur puisque moins de données sont envoyées. Le dispositif se loge dans le plafond ou sur un mur, avec une vision à 180 ou 360°. Il est très discret et peut être peint.
Coût : environ 1 000 € HT la caméra, qui peut dénombrer 30 personnes à la fois.

RECORD FLOWCONTROL AGIT SUR LES PORTES AUTOMATIQUES

Record FlowControl s'intègre à toutes les portes automatiques piétonnes disponibles sur le marché pour réguler, sans intervention humaine, le flux de personnes au sein d'un établissement. Le ou les radars de comptage – technologie éprouvée dans les aéroports – détectent le nombre de personnes qui entrent et qui sortent. Des bandeaux leds positionnés à l'entrée s'affichent au vert et les portes s'ouvrent si la jauge de fréquentation n'est pas dépassée et au rouge dans le cas contraire, et les portes se referment. Dès qu'une sortie est détectée, le système la prend en compte pour repasser au vert.
Coût : 3 220 € HT pour 1 porte d'entrée/sortie, 4 795 € HT pour 1 porte d'entrée et 1 de sortie.

TC GROUP UTILISE DES CAPTEURS TOF

TC Analytics est un système de comptage des clients permettant également de piloter la performance du point de vente. La solution utilise la technologie des capteurs TOF (*time of flight*) et assure une fiabilité de 99% des données, selon TC Group. La communication des systèmes se fait grâce à un routeur intégrant une carte SIM qui assure un transfert de données en temps réel. Le pilotage se fait depuis la plate-forme TC Analytics, accessible depuis mobile, tablette ou PC. Les modules d'alertes et les rapports complets, reçus par mail, sont configurables et personnalisables.
Coût : à partir de 1 500 €.

WANZL MISE SUR UNE CAMÉRA STÉRÉOSCOPIQUE

Wanzl People Counter 3D permet de limiter le nombre de clients présents simultanément dans le magasin. Un écran placé à l'entrée autorise ou non l'accès. Le comptage est fait par une caméra stéréoscopique au plafond. Le dispositif peut être combiné avec les installations d'entrée Wanzl. Le portillon reste ainsi fermé lorsque le nombre maximum de clients est atteint.
Coût : à partir de 2 900 €.