

(35) Pacé - Avant Rive Ouest, Opéra se « co-conçoit » avec ses clients

Le centre commercial Opéra, à Pacé, à l'ouest de Rennes, va s'agrandir et se réorganiser. Il n'attend pas le démarrage du pôle Rive Ouest, son futur voisin. Pour coller au plus près des demandes de ses clients, le centre commercial les associe à sa démarche, grâce à des ateliers.

Il fête ses vingt ans et doit encore grandir : c'est le centre commercial Opéra (où est situé l'hypermarché Cora) à Pacé. Un agrandissement de la galerie marchande est prévu pour une livraison fin 2016, quelques mois avant le très attendu Rive Ouest et ses 27.000 m² de surface de vente... Avec une extension de 2.000 m², le centre commercial Opéra ne va pas révolutionner son pôle, mais pas loin !

Une quinzaine de nouveaux magasins

En effet, la cafétéria va disparaître pour laisser la place à d'autres points de restauration un peu partout dans la galerie, à laquelle une troisième entrée va être greffée du côté de l'actuel drive (et de la route Rennes-Saint-Brieuc). A leurs côtés, une quinzaine de nouvelles enseignes vont aussi être installées, dont une moyenne surface et une enseigne alimentaire complémentaire (par exemple magasin bio ou épicerie), portant à terme le centre à une cinquantaine de magasins.

40 participants pendant deux jours

Pour en arriver là, les propriétaires du centre ont mis en place des ateliers de co-conception, auxquels sont conviés une quarantaine de participants : clients, caissiers, commerçants, salariés... « C'est une démarche de fond, pour que la forme du futur centre commercial soit le reflet d'un besoin », explique Sophie Bouriez, directrice du développement des galeries Cora en France, Belgique, Luxembourg et Roumanie. Nous avons initié ce type de démarche en Belgique il y a quatre ans et la dupliquons dans nos nouveaux projets. Avant, tous les centres commerciaux étaient construits un peu pareil, avec un parking, un hyper et une galerie. Aujourd'hui, le modèle s'essouffle et nous devons être plus pertinents, comprendre les besoins et les usages des clients, locataires et salariés ». Cora & Co a donc fait appel à un cabinet conseil, Abria, pour réaliser des ateliers de réflexion. Budget : entre 40 et 80.000 euros...

Lors d'une première date en octobre, les participants ont caractérisé les comportements d'achats de personnes types, leur région, leurs habitudes de vie... Les partenaires architectes (le parisien Outsign) et ingénieurs sont associés à la démarche, « pour qu'ils se nourrissent des besoins, dès l'origine », souligne Sophie Bouriez. Ils ont soumis trois types de projets. Après avoir pris en compte les attentes des uns et des autres, un seul modèle a été retenu. Il leur a été présenté lors d'une nouvelle étape de cette co-conception, début février, pour affiner le projet. Place à l'imagination de parcours clients, qui serviront à définir quel type d'enseigne sera implanté à quel endroit. Rien n'est laissé au hasard : façade, éclairage, signalétique, parking, toilettes, etc.

Des ambassadeurs pour ce projet de 5 à 10 M€

« Notre objectif à Pacé est d'améliorer notre offre, de proposer des services nouveaux pour résister face à la concurrence qui s'organise », précise Eric Ravoire, directeur immobilier de Cora & Co. Question de rééquilibrage avant l'arrivée de Rive Ouest... et d'image aussi. Les participants à ces « workshop » sont en effet de tous horizons (jeunes, âgés, hommes, femmes...) mais tous des « ambassadeurs » de ce projet qui doit coûter au total autour de 5 à 10 millions d'euros.

Virginie Monvoisin

00BeWguxyo2OGXeP4H_7bnhZxkB2r-9Toa58upjm8rfdpvKkTd3A7gR2smZ9LT_qWM2Rj