

Message à nos enseignes

20 novembre 2020

Chers commerçants,

Nous espérons que vous et vos proches vous portez bien en cette période compliquée.

Comme vous, nous sommes frustrés de ne pouvoir, une nouvelle fois cette année, accueillir nos visiteurs dans l'ensemble de nos boutiques depuis le 30 octobre.

Comme vous, nous souhaitons plus que tout pouvoir ouvrir l'intégralité de nos centres au plus vite : nous avons démontré depuis le mois de mai que nous étions capables, à vos côtés, d'appliquer un strict protocole sanitaire et d'accueillir ainsi nos visiteurs, nos commerçants et prestataires en toute sécurité.

Depuis la fermeture des commerces dits « non-essentiels », nous avons porté haut et fort ce message - en direct auprès des Préfektures, Maires, Présidents d'Agglomération, Députés, Sénateurs et élus locaux dans leur ensemble, ainsi que via les organismes qui représentent notre profession, le CNCC (Conseil national des centres commerciaux) et la FSIF (Fédération des sociétés immobilières et foncières) - et aux côtés des fédérations de commerçants, pour faire en sorte que l'ensemble des commerces puisse ouvrir avant la période cruciale des achats de Noël. Nous espérons que nos efforts conjoints porteront leurs fruits et que les commerces pourront ouvrir dès le 27 novembre sur la base d'un protocole sanitaire renforcé.

En prévision de cette date, et depuis le 1^{er} jour du reconfinement, nous avons mis en œuvre toute une série de

mesures pour maintenir le lien avec nos visiteurs et maintenir la meilleure fréquentation possible dans nos centres.

Malgré le confinement et les difficultés économiques et financières, nous poursuivons avec dynamisme les projets d'extension, notamment à Cergy et à Italie Deux, et avons décidé de maintenir les projets de développement durable et de rénovation, afin de renforcer l'attractivité de nos centres et ainsi de vos commerces.

Nous serons également à vos côtés lors de la réouverture pour animer nos centres et soutenir, via des actions marketing notamment, le retour des visiteurs dans vos boutiques. Nous préparons de manière rigoureuse ces réouvertures depuis plusieurs jours. Nous tenons à remercier tous les commerces autorisés qui sont restés ouverts, ainsi que les boutiques qui ont joué le jeu du Click & Collect ou de la livraison à domicile. Grâce à vous, nos centres ont pu continuer d'accueillir un plus grand nombre de visiteurs qu'au printemps dernier : alors que nous avons enregistré une baisse moyenne de 90% sur l'ensemble de nos 6 centres lors des 15 premiers jours de confinement en mars, nous enregistrons cette fois-ci une baisse moyenne de 60%. Cela n'est certes pas suffisant, mais nous pouvons ainsi espérer que le retour des visiteurs dans nos centres sera d'autant plus rapide



lors de la réouverture. Nous tenons enfin à réaffirmer aux commerçants qui ont dû fermer et à ceux qui devraient malheureusement rester encore fermés un certain temps notre soutien et notre solidarité.

En attendant de vous retrouver dans vos boutiques, nous vous proposons aujourd'hui un aperçu des actions mises en place et à venir pour garder le lien avec nos visiteurs et vos clients. Nous tenons à vous assurer de nouveau de notre soutien et de notre solidarité pour qu'ensemble nous puissions traverser cette crise sans précédent et voir de nouveau nos commerces s'animer.

Prenez soin de vous et à bientôt dans nos centres !



Renaud Mollard

Directeur des Opérations
Hammerson France

MAINTENIR LE LIEN

« Une partie de nos boutiques est fermée mais nos centres restent ouverts ! » C'est le message que nous martelons depuis le 30 octobre sur tous nos médias physiques et digitaux à nos visiteurs, pour venir en soutien des enseignes autorisées à ouvrir ou à faire du Click & Collect ou de la vente à emporter / livraison à domicile. Sur certains de nos centres, nous avons ainsi plus de 40 boutiques ouvertes ou proposant leurs produits sous certaines conditions !

Pour informer le plus précisément possible nos clients, la liste des boutiques ouvertes est mise à jour quotidiennement, sur l'ensemble de nos canaux digitaux (site web du centre, réseaux sociaux - Instagram, Facebook, Twitter -, application mobile PLUS). A l'entrée de nos centres, des affiches mettant en avant un QR code permettent également aux visiteurs d'avoir accès à la liste à jour des boutiques ouvertes in situ.

Des focus thématiques sont faits régulièrement, pour mettre en avant les enseignes d'un secteur donné. Et pour créer un lien plus fort et parce que le confinement peut sembler long, des jeux et des activités pour tous sont également proposés.



MAINTENIR LA FÉÉRIE

Que les commerces puissent ouvrir en intégralité ou non, nous avons décidé qu'il était de notre devoir de maintenir la féerie des fêtes... Les décorations de Noël ont donc été intégralement installées dans l'ensemble de nos centres. L'esprit de Noël sera donc bien là pour accueillir nos clients dès la réouverture de vos boutiques !

Et pour relayer cette féerie, nous préparons avec les équipes de direction de nos centres des vidéos mettant en scène ces illuminations que tout le monde pourra partager. Enfin, nous lancerons une grande campagne de communication pour soutenir vos efforts en cette période clé de l'année, et comme chaque année, nous avons préparé un programme d'animations pour petits et grands, dans le respect des gestes barrières, pour apporter la féerie dont nous avons tous besoin : nous continuerons par exemple d'accueillir le Père Noël dans les centres pour la traditionnelle photo avec des protocoles sanitaires adaptés. Et nous avons même pensé à celles et ceux qui ne pourraient pas se voir en ces fêtes de fin d'année pour offrir ou recevoir un cadeau, en imaginant des QR codes à coller sur les emballages cadeaux et permettant d'enregistrer un message vidéo personnalisé pour la personne destinataire.



MAINTENIR LA SOLIDARITÉ

Malgré la fermeture de la large majorité des commerces, nos centres doivent rester des lieux de vie et de services pour nos clients. Depuis le début du reconfinement, nous avons ainsi poursuivi nos initiatives solidaires. Par exemple, la boutique-école SKOLA, ouverte en partenariat avec Les Apprentis d'Auteuil au sein de notre centre Espace St Quentin et qui permet à une vingtaine de jeunes sans qualification de bénéficier d'une formation théorique et pratique à la vente, a pu ainsi garder ses portes ouvertes pour continuer à former les étudiants en présentiel.

De même, nous avons aidé les pharmacies de nos centres à mettre en place des espaces dédiés à la réalisation de tests antigéniques : à Espace St Quentin toujours, nous avons mis à disposition une cellule vacante ; des espaces ont été installés aux Terrasses du Port et à Cergy 3 Fontaines ; un dispositif identique sera prochainement mis en place à O'Parinor.

De plus, et parce que nous tenons à prendre part à notre devoir de solidarité envers les plus démunis, nous organisons des collectes de nourriture et de produits d'hygiène en partenariat avec des associations nationales ou locales (comme le Secours Populaire ou la Croix Rouge). Une collecte a déjà eu lieu à Espace St-Quentin et d'autres sont à venir, aux 3 Fontaines notamment.

Enfin, nous échangeons actuellement avec l'Etablissement Français du Sang pour organiser des collectes mobiles de dons du sang dans nos centres commerciaux. Là encore, nous tenons à venir en aide à l'EFS dont les stocks de sang sont en inquiétante diminution en raison du confinement.



TEST ANTIGENIQUE
COVID 19

ZONE
D'ATTENTE

Merci de patienter, une
infirmière vous appellera
pour passer le test.



**Vous souhaitez nous
contacter ?**

Retrouvez les coordonnées de nos équipes centre
par centre sur notre site web www.hammerson.fr.

Retrouvez-nous sur LinkedIn et Twitter.