

proximity

Proximity est une filiale  EDF

EXTRAIT - Rapport diagnostic VILLE X

Les données de ce rapport ont volontairement été anonymisées



proximity

Proximity est une filiale  EDF

Diagnostic réalisé du x/x/2020 au x/x/2020 sur la base de **XX**
commerçants du territoire VILLE X

5 **thématiques** portant sur la **finance**, la **fidélisation clientèle**,
la **présence sur internet** et la **connaissance du territoire**, et
l'**investissement**.

Données recueillies par internet, téléphone et présence physique



proximity

Proximity est une filiale  EDF

Le territoire de VILLE X



proximity

Proximity est une filiale  EDF

Cartographie des commerçants



La présence internet



proximity

Proximity est une filiale  EDF

Les réseaux sociaux



32 % sont sur Instagram dont 23% publient chaque semaine. Néanmoins ils sont encore 68 % à ne pas y être

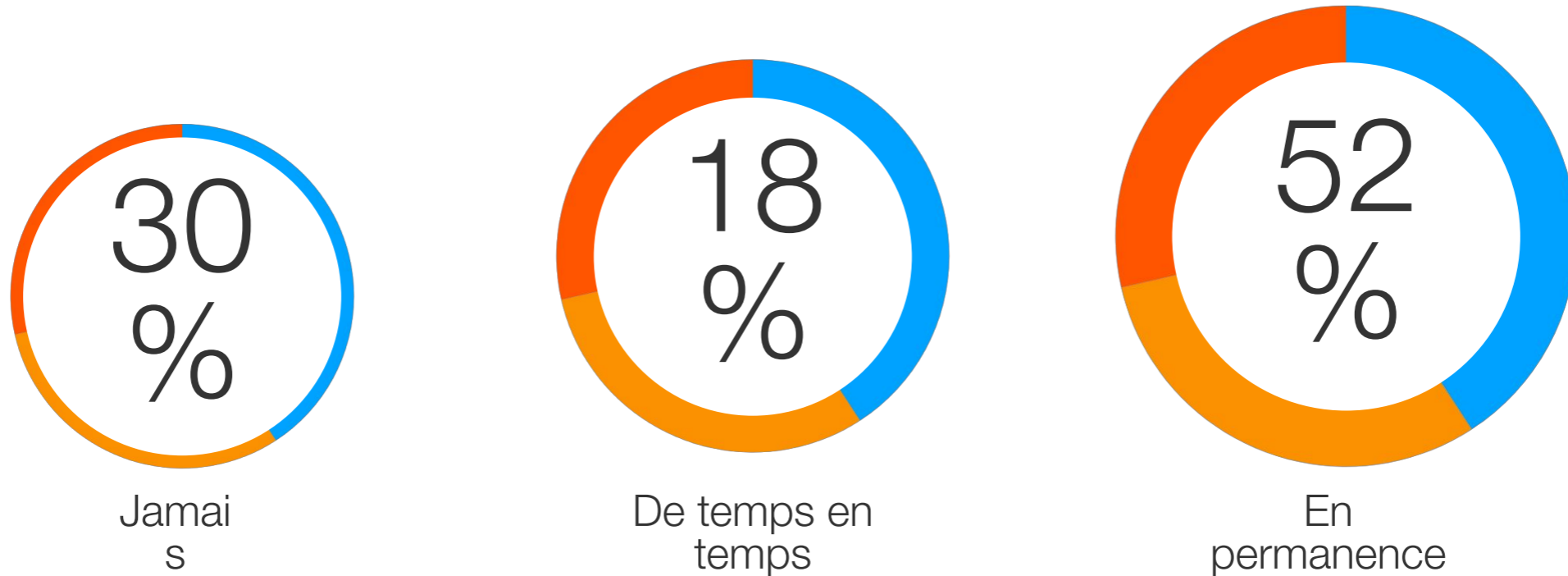


71% sont sur Facebook ce qui en fait le premier réseau pour communiquer. Ils sont d'ailleurs 43% à y communiquer plus d'une fois par semaine. Il existe d'ailleurs une corrélation avec ceux qui publient sur Instagram



51% disposent d'une présence sur le web, dont 12% ont un site dit « e-commerce ». Il y a néanmoins 49% qui ne disposent d'aucun site et qui, pour la plupart n'en voit pas l'intérêt

Les avis sur Internet



La forte présence des commerçants sur les réseaux sociaux montre une corrélation avec la perception de prendre en compte les avis clients laissés sur ces mêmes supports.

Ils sont **70%** à regarder au moins une fois de temps en temps les avis et 52% d'entre eux le font en permanence.

Des freins au développement du web ?

Aucun frein, tout va bien

19%

Manque de temps

46%

25%

Manque de moyen financier

proximity

Proximity est une filiale  EDF

La fidélisation clientèle



proximity

Proximity est une filiale  EDF

La fidélisation clientèle

33 %

Ne possèdent pas de programme de fidélité individuel

Des commerçants connaissent la carte de fidélité « VILLE X »

80 %

33 %

Ne disposent pas de fichier client

Des commerçants n'ont pas l'intention d'adhérer à la carte « VILLE X » commerciales

76 %

proximity

Proximity est une filiale  EDF

La Finance



proximity

Proximity est une filiale  EDF

La finance

84%

Ont connaissance de leurs droits à la formation mais 66% les utilisent

71%

N'ont aucun soucis pour comprendre les rapports financiers de leur entreprise



22%

éprouvent des difficultés de trésorerie sur les 12 derniers mois

Les services urbains



proximity

Proximity est une filiale  EDF

Les services urbains



53%

Click & Collect

ne connaissent pas la notion de services « Click & Collect »



66%

Développement

Des commerçants ne souhaitent pas voir généraliser cet outil sur la commune



69%

Conciergerie

2/3 des commerçants ne souhaitent pas voir de conciergerie sur le territoire

On peut rapprocher le rejet des commerçants avec le refus de ne pas adhérer à la carte de fidélité de **VILLE X**. Les scores sont à peu près les mêmes, ce qui témoigne d'une volonté de ne pas s'associer dans des opérations collectives d'envergure malgré 1 commerçants sur 2 qui connaît le service Click & Collect.

proximity

Proximity est une filiale  EDF

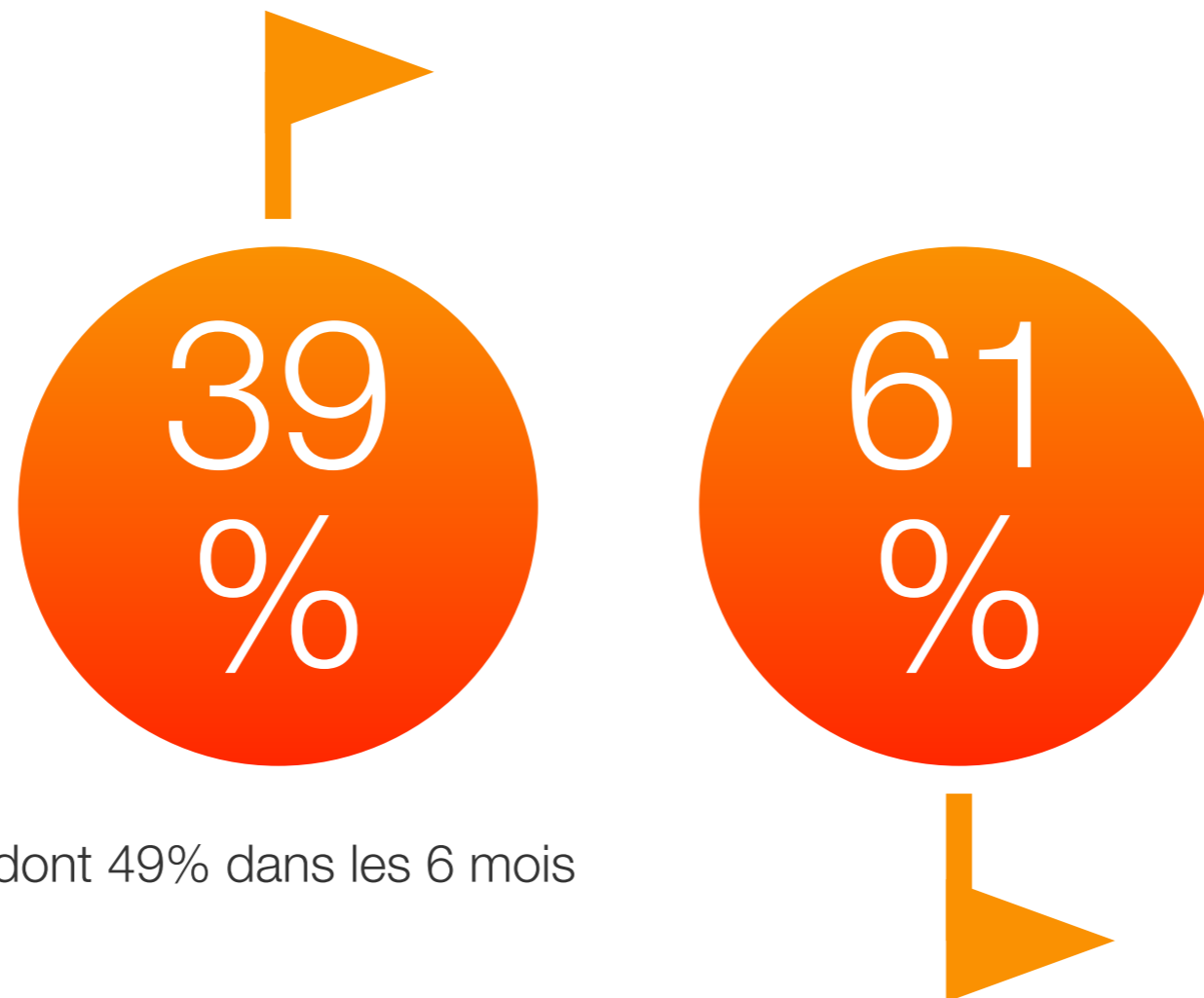
Conclusion



proximity

Proximité est une filiale  EDF

Projet d'investissement



dont 49% dans les 6 mois

NB: 47% de projet d'investissement dans la métropole

Plus d'animations

Manque d'artisans

Manque de
Parking et trop
cher

Plus de diversité au
niveau des
commerces

Insécurité

Moins de services
(banques / assurances)

VERBATIMS

A la question « Selon vous, aujourd'hui que manque t'il dans votre centre-ville pour attirer plus de monde ? », le parking revient pour 1 commerçant sur 3. Cette notion est récurrente sur la métropole et traduit, peut-être d'un manque d'information sur les capacités réelles.

Le manque d'enseigne générant du trafic revient avec en toile de fond une demande d'une plus grande diversité de commerce.

Enfin, les commerçants se prononcent pour moins de commerce de services, comme les banques ou assurances.

proximity

Proximity est une filiale  EDF