



Rapport d'étude

15 FÉVRIER 2016 – SMARTGRAINS

SOMMAIRE

1

Présentation de votre étude

2

Résultats : impact sur la satisfaction clients

3

Résultats : impact sur la fréquentation

4

À propos de Parabellum

SYNTHESE



La société SmartGrains, leader français des solutions de parking dynamique, a mis en place un système de guidage au Leclerc Lisieux en sept. 2016.

Dans le cadre de ce projet, le cabinet d'études Parabellum a été mandaté afin de quantifier l'impact de ce nouveau service sur la satisfaction et le comportement des clients du magasin.

Points clés des résultats de l'étude avant/après :

- 80% des clients estiment qu'il s'agit du service le plus utile parmi ceux introduits dans les grandes surfaces ces dernières années
- 37% des clients interrogés ont parlé spontanément de ce nouveau système à des proches
- Environ 15% des clients fréquentent davantage le E.Leclerc depuis l'installation du système de guidage
- La proportion de clients considérant que le Leclerc Lisieux est le meilleur hypermarché près de chez eux a doublé



PRÉSENTATION DE VOTRE ÉTUDE

OBJECTIFS

Recueillir un maximum d'insights consommateurs

Mesurer le niveau de satisfaction des clients du parking avant mise en place du guidage dynamique

1

- Quel est le niveau de satisfaction avant travaux ?
- Comment sont perçus les emplacements, la circulation, l'accès, la propreté, la sécurité, la facilité à trouver une place ... ? Quel est l'impact sur l'image du centre ?
- Comment sont perçus les parkings des concurrents sur ces mêmes dimensions ?

Mesurer le niveau de satisfaction des clients du parking après mise en place du guidage dynamique

2

- Quel est le niveau de satisfaction obtenu après travaux ? A-t-il évolué ?
- Positivement ? Négativement ? De combien ?
- Quels sont les points forts/faibles de ce nouveau service ? Comment est-il accueilli par la clientèle ?
- Comment sont perçus les nouveaux emplacements, la circulation, l'accès, la propreté ... ?

Mesurer l'impact du guidage dynamique sur le comportement des clients

3

- La clientèle a-t-elle évoluée ? En quoi ? Comment ? Sur quelles dimensions ?
- Quelle est la part des nouveaux clients, des anciens ?
- Quel est l'impact final sur l'image du centre ?

Pour répondre à ces objectifs, nous avons interrogé :

**100 CLIENTS DU
E.LECLERC LISIEUX (1)**

**AVANT MISE EN PLACE DU
DISPOSITIF SMARTGRAINS (4)**

*Par téléphone, dans une zone de
20 minutes autour du centre
commercial*

**100 CLIENTS DU
E.LECLERC LISIEUX (2) (3)**

**APRÈS MISE EN PLACE DU
DISPOSITIF SMARTGRAINS (5)**

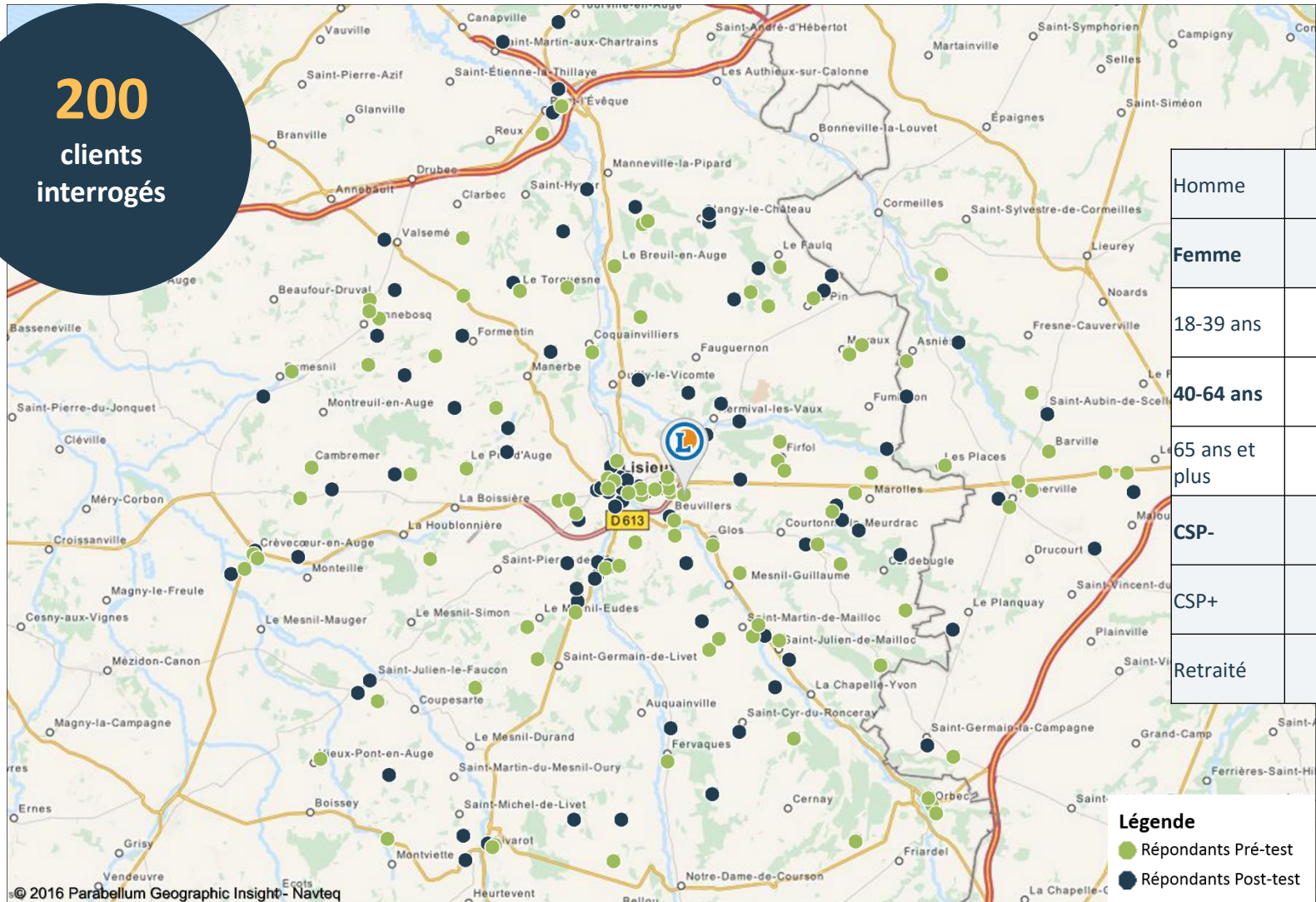
*Par téléphone, dans une zone de
20 minutes autour du centre
commercial*

- (1) 52% de clients principaux E.Leclerc Lisieux et 48% de clients secondaires E.Leclerc Lisieux
- (2) 55% de clients principaux E.Leclerc Lisieux et 45% de clients secondaires E.Leclerc Lisieux
- (3) Non interrogés lors du pré-test
- (4) Terrain du 29/06/2015 au 02/07/2015 auprès de 5997 personnes contactées
- (5) Terrain du 07/01/2016 au 18/01/2016 auprès de 3309 personnes contactées

MÉTHODOLOGIE : ZONE D'APPELS ET PROFIL

200
clients
interrogés

Homme	32%
Femme	68%
18-39 ans	32%
40-64 ans	44%
65 ans et plus	24%
CSP-	44%
CSP+	29%
Retraité	27%





RÉSULTATS : SATISFACTION CLIENTS

IMPACT SUR LA SATISFACTION CLIENTS

Beaucoup moins de temps perçu pour se garer

Q22 - Généralement, combien de temps mettez-vous pour trouver une place pour vous garer ?

	Pré-test		Post-test		ÉCARTS (1)
	Nb	% cit.	Nb	% cit.	
Moins de 3 minutes	65	65%	81	81%	▲
Entre 3 et 5 minutes	32	32%	14	14%	▼
Entre 5 et 10 minutes	2	2%	2	2%	=
Plus de 10 minutes	1	<1%	0	0%	=
NSP	1	<1%	2	2%	=
Base	100	100%	100	100%	

(1) : écarts significatifs entre le pré et le post-test

IMPACT SUR LA SATISFACTION CLIENTS

Un parking moins anxiogène qui facilite la visite des clients (coursées effectuées plus rapidement, moins de stress, stationnement près des entrées ...)

Question : Depuis la mise en place de ce nouveau système de guidage au E.Leclerc Lisieux ...

	Tout à fait/plutôt d'accord	Plutôt pas/pas du tout d'accord	Total
Je trouve plus facilement une place de parking libre	92%	7%	96
Je me sens moins stressé pour me garer et faire mes courses	66%	34%	96
Je fais mes courses plus rapidement, donc je peux rentrer chez moi plus vite	65%	36%	96
Je me gare plus facilement près des entrées	65%	35%	96
Je stationne dans des endroits du parking où je n'avais pas l'habitude d'aller	59%	41%	96
J'ai plus de temps à consacrer à mes courses	58%	42%	96
Je viens à des heures ou des jours où je n'avais pas l'habitude de venir	32%	68%	96

IMPACT SUR LA SATISFACTION CLIENTS

80% des clients estiment qu'il s'agit du **service le plus utile** parmi ceux introduits dans les grandes surfaces ces dernières années

Q29 - Parmi les services introduits dans les grandes surfaces ces dernières années (caisses automatiques, portes réfrigérées, ...), diriez-vous qu'il s'agit du plus utile ?

	Nb	% cit.
Oui, certainement	55	57%
Oui, probablement	22	23%
Non, probablement pas	9	9%
Non, certainement pas	8	8%
NSP	2	2%
Base	96	100%

IMPACT SUR LA SATISFACTION CLIENTS

37%
des clients
interrogés ont parlé
spontanément de
ce nouveau système
à des proches

Question : Sur une échelle de 1 à 5 (1 signifiant : pas du tout vrai, 5 : totalement vrai), diriez-vous que ce nouveau système de guidage rend le magasin E.Leclerc Lisieux dans son ensemble ?

	Moyenne sur 5
Plus moderne	4,45
Plus confortable	4,37
Plus attractif	4,32

Base : 96

Un enseigne qui **gagne en modernité, en confort et en attractivité**

RÉSULTATS : FREQUENTATION

IMPACT SUR LA FREQUENTATION

Une baisse de 30% du nombre de visites perdues
en raison de craintes liées à la saturation du parking

Q24 - J'aimerais venir plus souvent au E.Leclerc Lisieux mais je ne le fais pas car j'ai peur d'avoir des problèmes pour me garer :

	Pré-test		Post-test		ÉCARTS (1)
	Nb	% cit.	Nb	% cit.	
Tout à fait d'accord	4	4%	3	3%	▼
Plutôt d'accord	8	8%	5	5%	
Plutôt pas d'accord	11	11%	16	16%	=
Pas du tout d'accord	77	77%	75	75%	=
NSP	0	0%	0	0%	=
Base	100	100%	100	100%	

(1) : écarts significatifs entre le pré et le post-test

IMPACT SUR LA FREQUENTATION

Environ **15%** des clients fréquentent davantage le E.Leclerc depuis l'installation du nouveau système de guidage

Q34 - Fréquentez-vous le E.Leclerc Lisieux, grâce à ce nouveau système de guidage ?

	Nb	% cit.
Beaucoup plus qu'avant	1	<1%
Un peu plus qu'avant	13	14%
Identique à avant	78	81%
Un peu moins qu'avant	1	<1%
Beaucoup moins qu'avant	2	2%
NSP	2	2%
Base	96	100%

IMPACT SUR LA FREQUENTATION

Les clients occasionnels du magasin sont 20% à venir plus souvent

Q34 - Fréquentez-vous le E.Leclerc Lisieux, grâce à ce nouveau système de guidage ?

E.LECLERC, LISIEUX (ROUTE DE PARIS) = MAGASIN PRINCIPAL

	Nb	% cit.
Beaucoup plus qu'avant	1	1%
Un peu plus qu'avant	5	10%
Identique à avant	45	83%
Un peu moins qu'avant	1	1%
Beaucoup moins qu'avant	2	3%
NSP	1	2%
Total	54	100%

Q34 - Fréquentez-vous le E.Leclerc Lisieux, grâce à ce nouveau système de guidage ?

E.LECLERC, LISIEUX (ROUTE DE PARIS) = MAGASIN SECONDAIRE

	Nb	% cit.
Beaucoup plus qu'avant	0	0%
Un peu plus qu'avant	8	19%
Identique à avant	32	78%
Un peu moins qu'avant	0	0%
Beaucoup moins qu'avant	0	0%
NSP	1	2%
Total	41	100%

IMPACT SUR LA FREQUENTATION

Deux fois plus de clients considèrent que le Leclerc Lisieux
est **le meilleur magasin des environs**

Q36 - E.Leclerc Lisieux est le meilleur hypermarché autour de chez moi :	Pré-test		Post-test		ÉCARTS (1)
	Nb	% cit.	Nb	% cit.	
Tout à fait d'accord	22	22%	39	41%	▲
Plutôt d'accord	54	54%	30	31%	▼
Plutôt pas d'accord	18	18%	17	18%	=
Pas du tout d'accord	4	4%	6	6%	=
NSP	2	2%	4	4%	=
Base	100	100%	96	100%	

(1) : écarts significatifs entre le pré et le post-test

A large, light blue, stylized number '4' is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the white text box.

À PROPOS DE PARABELLUM

QUI SOMMES-NOUS ?



Une PME Nantaise

accompagnant les
entrepreneurs du commerce
en France et en Europe

25

Collaborateurs

300.000

simulations d'implantations

150.000

consommateurs interrogés

3.000

études magasins

20

plans de développement France & Europe

Notre métier:

Depuis 2008, nous accompagnons les réseaux de distribution dans leurs problématiques de Développement et de Performance, grâce à notre triple expertise : Conseil, Géomarketing, Enquêtes & Sondages.

Notre philosophie :

*" C'est **dans chaque point de vente** que se construit la performance globale d'une enseigne ou d'une marque."*

NOS SOLUTIONS



Retail développement

Déployer des m²
rentables en France et
dans le monde



Retail performance

Analyser les concepts
et optimiser leur
performance
commerciale



Technologies

Développer des solutions
web & mobiles pour
analyser les réseaux
de vente

ILS NOUS FONT CONFIANCE

ALIMENTAIRE



CENTRES COMMERCIAUX



BRICO / JARDI / DÉCO



INDUSTRIELS PGC



BEAUTÉ / SANTÉ

SEPHORA

Marionnaud
PARIS

L'OCCITANE
EN PROVENCE

Point
Soleil

NPD
GROUP

AUTOMOBILE



SPORT



MODE



AGENCES



RESTAURATION



AUTRES SECTEURS



A large, light blue, stylized number '5' is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the white text box.

À PROPOS DE SMARTGRAINS

SMARTGRAINS : L'EXPERT DU PARKING DYNAMIQUE

1. DIAGNOSTIC

Analyse du parking (capacité, organisation des flux, etc.) et étude du manque à gagner

2. CONCEPTION

Dimensionnement du projet, organisation des flux, conception d'un système de guidage adapté, signalétique dynamique et statique

3. MISE EN ŒUVRE

Fourniture équipements, développements spécifiques, gestion travaux, AMOE





4. SUIVI

Maintenance, SAV

- ✓ Société créée en 2009
- ✓ Aide les acteurs du retail à traiter des problèmes de fluidité ou de saturation de leurs parkings
- ✓ 15 personnes à Paris, Toulon et Nantes
- ✓ Conception, installation, maintenance assurés en interne
- ✓ 30'000 places équipées en France

ILS NOUS FONT CONFIANCE



Vélizy 2 - Unibail-Rodamco - 6000 places / Parly 2 - Unibail-Rodamco – 4500 places / Leroy Merlin Rezé - 450 places / EDF Ajaccio - 50 places / Avignon TGV – Effia – 1200 places / Art de Vivre Eragny - Klépierre - 1400 places / Rennes Alma - Unibail-Rodamco – 2500 places / O'Parinor – Hammerson – 4600 places / Aéroville - Unibail-Rodamco – 3700 places / Ext. Nouvel Accès Parly 2 - Unibail-Rodamco - 293 places / Belle Epine - Klépierre – 1100 places / SFR Saint-Denis – SFR – 1500 places / Villeneuve la Garenne - Altarea Cogedim – 3000 places / Auchan La Seyne sur Mer – 750 places / Hôpital de Colmar – 915 places / Carrefour Market Caudéran Ferry - 230 places /  E. Leclerc Osny - 1151 places / Greencenter Terville – Frey – 980 places / Ext. Parly 2 TE87 - Unibail-Rodamco – 1242 places / Valence TGV - Effia – 1500 places /  E. Leclerc Lisieux – 1020 places / Super U Saint Jean de Monts – 651 places / Créteil Soleil – 2300 places / Ext. Aéroville - Unibail-Rodamco - 203 places / BAB2 – Carrefour – 1960 places /  Leclerc CAEN 500 places / Super U St Philbert de Grand Lieu – 500 places /  Leclerc Orvault 1200 places / Carrefour Ste Suzanne 1400 places /  Leclerc Rennes Cleunay – 1500 places /  Leclerc La Colle Sur Loup – 500 places...



VOTRE CONTACT



David HAMELIN
Directeur associé

06 77 94 74 99
dh@pginsight.com

15 rue Lamoricière – Bât B – 44100 Nantes
Tél : +33 (0)2 85 52 01 14 - Fax : +33 (0)9 72 11 93 69

www.pginsight.com

VOTRE CONTACT



Cedric Gepner
Président

06 77 90 75 08
cedric.gepner@smartgrains.com

14 bd Montmartre – 75009 Paris
Tél : +33 (0)1 83 64 74 50

www.smartgrains.com