

Enquête auprès des clients du MIN de Nantes

Résultats de l'enquête + étude sur les déplacements // 2018

Méthodologie et diffusion



MIN
de Nantes
Métropole

TRANSFERT
DES ENTREPRISES
DÉBUT 2019

@MinNantes

Commerçants, hôteliers, restaurateurs : votre avis nous intéresse !

ENQUÊTE

 Vous êtes client d'un grossiste du MIN de Nantes et irez bientôt vous approvisionner sur le futur MIN à Rezé ?

Vous n'êtes pas encore un client du MIN de Nantes mais vous pourriez le devenir ?

Nous vous proposons un questionnaire rapide pour mieux cerner vos habitudes, vos besoins et surtout répondre à vos attentes vis-à-vis de ce que pourra offrir le nouveau MIN qui s'installera à Rezé-Océane en janvier 2019.

Cette enquête auprès des clients actuels et potentiels du MIN est réalisée par la CCI Nantes St-Nazaire, les associations des entreprises du MIN de Nantes, MIN Avenir et ACMINN, ainsi que l'AURAN.

Merci d'avance de prendre quelques instants pour répondre : votre retour est important !

✓ Je réponds sur internet

✓ Je télécharge le pdf

 CCI NANTES ST-NAZAIRE

 AURAN

MIN avenir

ACMINN

Faire avancer toutes les envies d'entreprendre

02 40 44 6000 - www.NantesStNazaire.cci.fr

f t in

Une enquête web quanti -> deux vagues de fin octobre à fin novembre 2017 et début février à mi-mars 2018

- Plus de 7000 mails envoyés aux commerces des métiers de bouche, fleuristes, hôteliers et restaurateurs
- Relai des entreprises adhérentes à MIN Avenir auprès de leurs clients
- Relai CCI par différents canaux (réseaux sociaux, newsletter, conseillers commerce, Serbotel ...)

Une enquête quali via un atelier de travail en présence d'un panel de clients organisé à la CCI avec MIN Avenir et l'AURAN le 24 septembre 2018



Les répondants



- **361 répondants** dont 310 clients d'un ou plusieurs opérateurs du MIN
- Département d'origine des répondants :
 - 1- **Loire-Atlantique** -> 257 répondants
 - 2- **Vendée** -> 42 répondants
 - 3- **Maine et Loire** -> 23 répondants
- Commune d'origine les plus représentées : principalement Nantes Métropole
 - 1- **Nantes** -> 92 répondants
 - 2- **Rezé** -> 16 répondants
 - 3- **Bouguenais et Carquefou** -> 8 répondants pour chaque commune
 - 4- **Couëron et St Herblain** -> 7 répondants pour chaque commune



Les résultats sont à titre indicatif.
Ils doivent être interprétés comme des tendances générales.

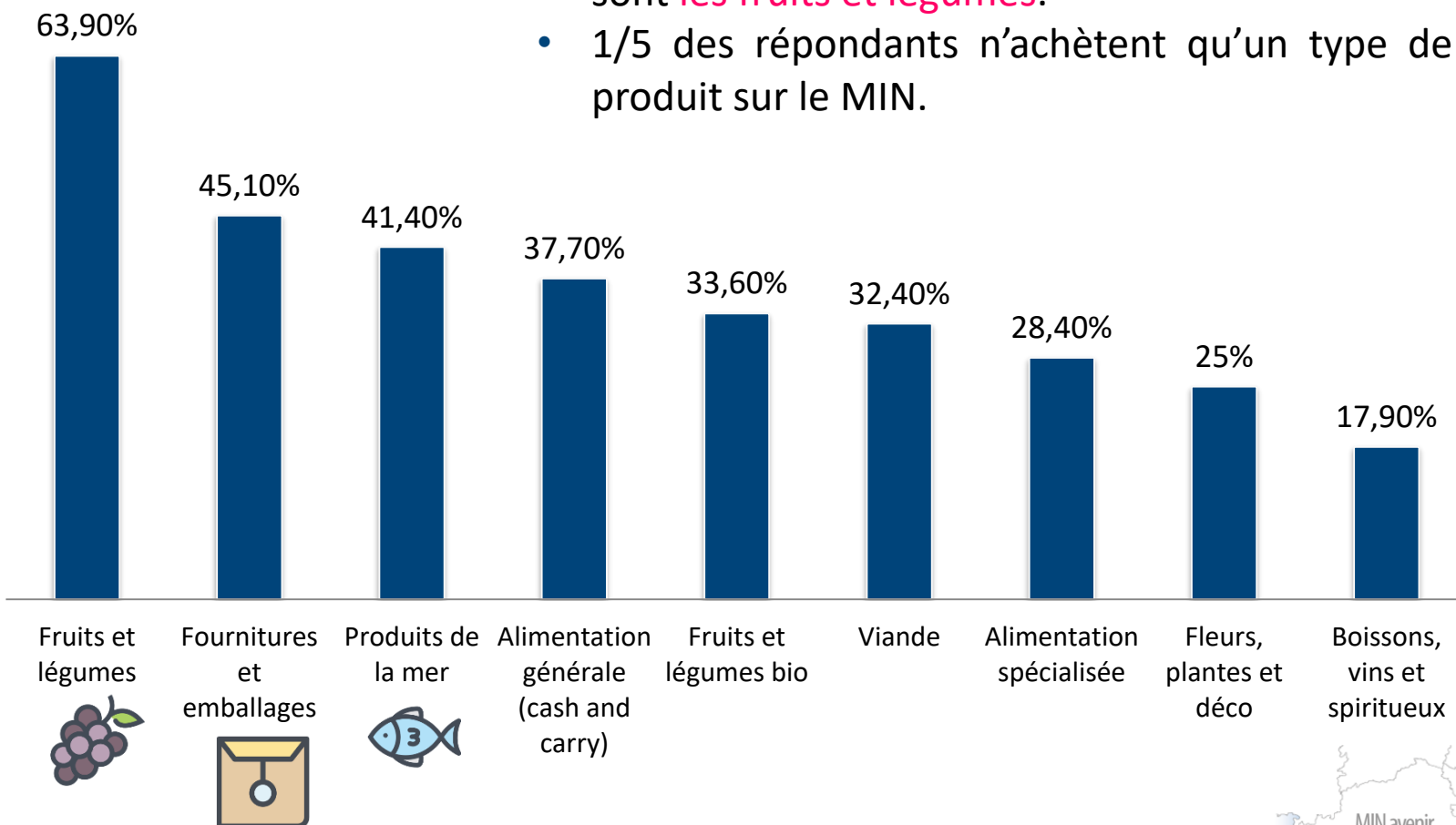


Pratiques des clients du MIN : ce qu'il faut retenir



Les produits et services :

- Les produits les plus achetés par les répondants sont **les fruits et légumes**.
- 1/5 des répondants n'achètent qu'un type de produit sur le MIN.



Pratiques des clients du MIN : ce qu'il faut retenir



Déplacements et fréquence d'approvisionnement

- 86 % des répondants se déplacent sur le MIN (dont 39% se font également livrer) -> 14 % se font livrer uniquement (jamais de déplacement)
- Les répondants sont clients du MIN pour les principales raisons suivantes :
 - > qualité des produits
 - > diversité
 - > emplacement et prix
- Autres raisons citées spontanément : proximité, regroupement des fournisseurs, praticité
- 45% des répondants se déplacent sur le MIN plusieurs fois par semaine
- Le créneau horaire préféré de 76% des répondants est 5-7h (31% entre 9 et 12h)





Suggestions des clients du MIN : ce qu'il faut retenir

Suggestions de produits :

- Plus de produits locaux et en circuits courts
- Du matériel pour les professionnels (vaisselles, contenants, vêtements ...)
- Des produits du monde

Les services :

- La restauration est le service le plus plébiscité par les clients.
- Suggestion de service à mettre en place également : des bennes à recyclage

Les prestations proposées qui suscitent le plus d'intérêt :

- La collecte des déchets (197 répondants intéressés),
- Les services de livraisons mutualisées (143 répondants intéressés)
- Les formations collectives (145 personnes intéressées)



Autres prestations proposées dans le questionnaire : location de véhicules, place de stationnement pour les remorques (avec branchement électrique), conciergerie (livraison de colis, pressing, réparations...), point poste, distributeur de billets, bornes électriques VL, service de commande en ligne mutualisée (market place / vitrine numérique), crèche interentreprises, frigos de stockage en location





Suggestions des clients du MIN : ce qu'il faut retenir

Une cinquantaine de demandes pour élargir le créneau horaire soit 16% des répondants (50% pour une ouverture avant 5h / 50% pour une ouverture plus tard)

Et demain ?

- 72% des répondants viendront toujours sur le futur MIN et ne modifieront pas leurs pratiques actuelles.
- 20% demanderont plus de livraisons.
- **Améliorations à apporter** selon les clients :
 - > L'accessibilité
 - > Un stationnement suffisant
 - > Des allées assez larges pour circuler sans gêner
 - > Un contrôle d'accès (beaucoup trop de particuliers)
 - > Faciliter le chargement des camions (manque de place)



Pratiques des non clients du MIN : ce qu'il faut retenir



Rappel : 51 non clients ont répondu à cette enquête

Pourquoi ne viennent-ils pas au MIN actuel ?

- La principale réponse : **l'éloignement.**

Certains préfèrent aussi se faire livrer directement et n'ont pas forcément exploré de piste pour se faire livrer par un opérateur du MIN.

54% des répondants non clients se déplacent chez leur fournisseur et se font aussi livrer, 24% se font uniquement livrer
-> 78% utilisent forcément parfois un service de livraison

A creuser : mieux communiquer sur les prestations de livraison proposées au MIN ?



Pratiques des non clients du MIN : ce qu'il faut retenir

Les prestations suivantes proposées n'intéressent majoritairement pas les non clients de MIN :



Formations collectives liées à votre métier
pour dirigeants et salariés

Collecte de certains de vos déchets

Location de véhicules

Place de stationnement pour les remorques (avec branchement électrique)

Service de livraison mutualisée

Conciergerie (livraison de colis, pressing, réparations...)

Point poste

Distributeur de billets

Bornes électriques VL

Service de commande en ligne mutualisée (market place / vitrine numérique)

Crèche interentreprises

Frigos de stockage en location





Suggestions des non clients du MIN : ce qu'il faut retenir

- La moitié des répondants non clients ne savent pas si ils iront sur le futur MIN
- **¼ pensent aller soit ponctuellement soit durablement au MIN**

Suggestions :

- Élargir les créneaux horaires
- Organiser des visites découvertes du nouveau MIN
- Mettre en place des services de livraisons

A creuser : établir des actions de communication dédiées aux non clients pour susciter leur curiosité

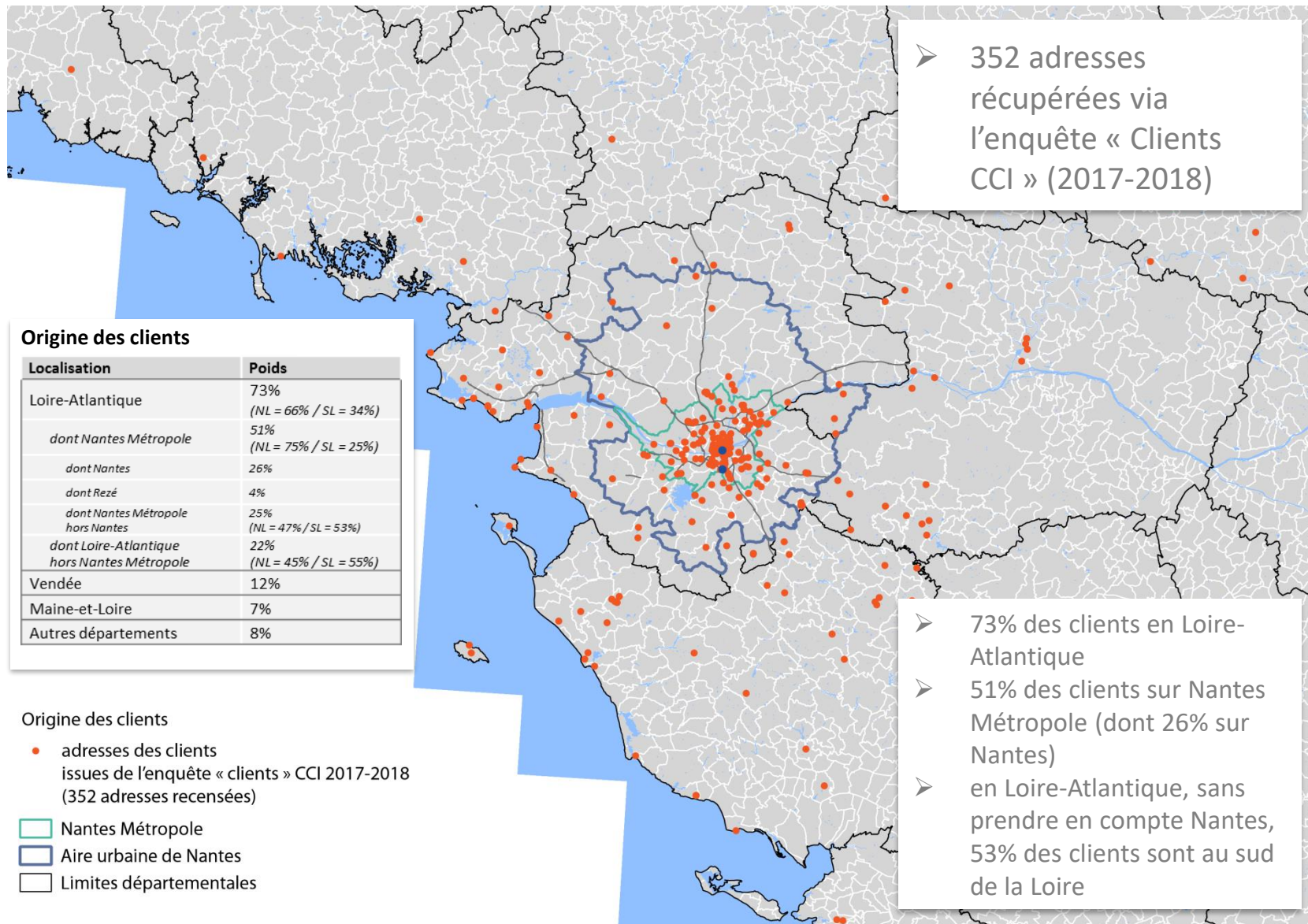




Etude sur les déplacements réalisée par l'AURAN



Localisation des clients

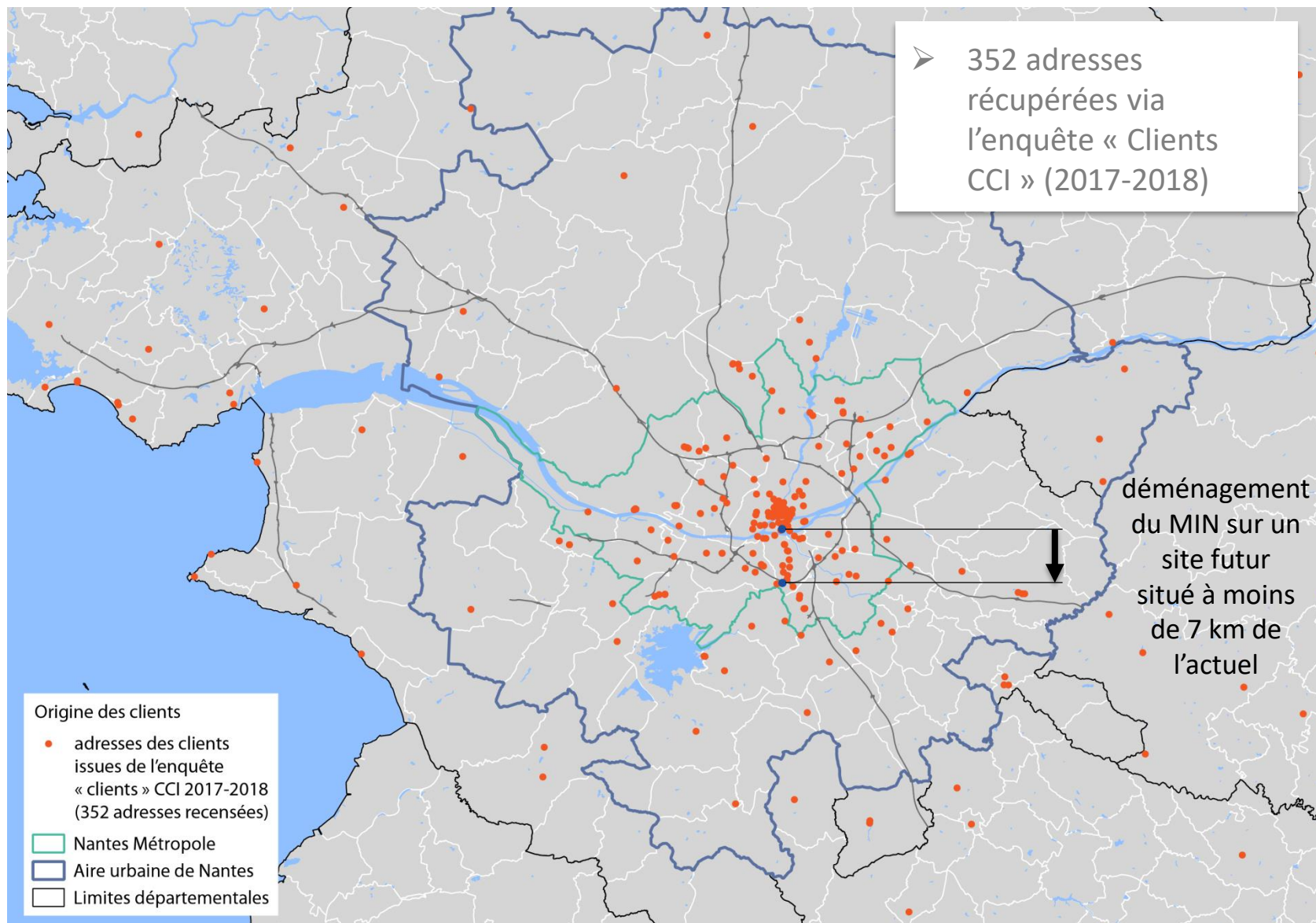




Etude sur les déplacements réalisée par l'AURAN



Localisation des clients : zoom sur l'aire urbaine de Nantes





Les effets «estimés» des déplacements sur le futur MIN



Une accessibilité globalement meilleure pour les clients avec toutefois une dégradation de la relation de proximité (clients à moins de 3 km)

- Une bonne accessibilité à l'échelle départementale et régionale, mais une accessibilité plus difficile depuis le cœur d'agglomération
- Dégradation de la relation de proximité qu'entretenait le site notamment avec le cœur de Nantes -> une attention particulière devra donc être portée à la logistique urbaine et à la gestion du dernier kilomètre
- Des temps de parcours moyens pour les voitures et les poids-lourds qui seront plus compétitifs sur le site du futur MIN sauf sur le créneau de 8h00 (heure de pointe du matin, saturation du périphérique et absence de « shunts » possibles pour éviter ces bouchons)
- Une majorité des clients verra ainsi les temps de parcours de leurs trajets stagner voir diminuer (sauf pour des déplacements réalisés sur l'heure de pointe du matin, à partir de 8h00, depuis le MIN vers les différentes adresses de salariés et de clients)

sur la base des adresses référencées via l'enquête, et afin de mesurer les impacts « réels » sur les temps de parcours, il a été récupéré les temps de parcours fournis par l'application Google Maps sur différents créneaux horaires, sur différentes journées des mois de mars et avril 2018 (hors période de vacances, hors période de grève de la SNCF)





Ce qu'il faut retenir des attentes formulées par les clients lors de l'atelier du 24 septembre

ATTENTES GENERALES

Des points forts à conforter sur le nouveau MIN :

- Une satisfaction globale de l'offre proposée actuellement
- L'importance de « voir le produit »
- Une ambiance et une convivialité à maintenir et développer

Mais aussi des points faibles à corriger :

- Fortes attentes sur l'hygiène et la propreté : le MIN actuel souffre de l'image d'un MIN « sale »
- La sécurité : un sujet problématique (nécessité d'avoir un service de sécurité 24h/24 et un contrôle d'accès rigoureux)





Ce qu'il faut retenir des attentes formulées par les clients lors de l'atelier du 24 septembre

HORAIRES, DEPLACEMENTS ET ACCES

Des accès plus fluides :

- Une voie réservée sur le périphérique pour éviter la congestion
- Des giratoires performants
- Une entrée spécifique pour les poids lourds

Les horaires :

- Démarrer le marché plus tôt pour éviter les embouteillages ?
- Une question qui fait débat : faut-il distinguer ouverture physique du MIN et ouverture des ventes ?
- Une idée de tester une fois dans la semaine une vente l'après-midi
- Un véritable enjeu : optimiser le temps passé sur le MIN (être orienté rapidement -> signalétique, rendre fluides et confortables les achats)





Ce qu'il faut retenir des attentes formulées par les clients lors de l'atelier du 24 septembre

LES SERVICES : QUELLES ATTENTES ?

Des demandes précises au sujet du stationnement et des emplacements achats :

- Des places suffisamment larges pour les chargements
- Conserver le système d'attribution de places « achat » réservées pour les clients
- Des places réservées pour les camions remorques avec sabot au sol et prises triphasées

Les déchets :

- Instaurer plus de discipline et de nouvelles pratiques
- Organiser et officialiser la collecte des déchets recyclables des clients
- Des conditions de collecte facilitées : gratuité de l'usage du centre pour les déchets recyclables, horaires d'accès élargis, une dépose uniquement au centre de tri





Ce qu'il faut retenir des attentes formulées par les clients lors de l'atelier du 24 septembre

LES SERVICES : QUELLES ATTENTES ?

Augmenter le nombre de frigos de location

L'emploi et la formation :

- Développer une offre de formation liée aux métiers sur le MIN
- Creuser l'idée de solliciter une société de services aux entreprises de manutentionnaires en cas de pic d'activité

De nombreux autres services évoqués :

- La proximité d'un hôtel, des sanitaires propres, un accueil des camions la nuit, de la location de salles de réunions à tarifs préférentiels, des services bancaires et de dépôt de tickets restaurants, une conciergerie pour dépôt et réception de colis, le maintien d'une présence de la médecine du travail (pour les clients du secteur) etc...





Ce qu'il faut retenir des attentes formulées par les clients lors de l'atelier du 24 septembre

LES SERVICES : QUELLES ATTENTES ?

L'emploi et la formation :

- Développer une offre de formation liée aux métiers sur le MIN
- Creuser l'idée de solliciter une société de services aux entreprises de manutentionnaires

De nombreux autres services évoqués :

- La proximité d'un hôtel, des sanitaires propres, un accueil des camions la nuit, de la location de salles de réunions à tarifs préférentiels, des services bancaires et de dépôt de tickets restaurants, une conciergerie pour dépôt et réception de colis, le maintien d'une présence de la médecine du travail (pour les clients du secteur), une mutualisation des prestataires, des bornes électriques, une mise à disposition de vélos/trottinettes pour se déplacer sur le site





Ce qu'il faut retenir des attentes formulées par les clients lors de l'atelier du 24 septembre

LES SERVICES : QUELLES ATTENTES ?

L'idée d'une marketplace numérique intéresse peu pour le moment

Une volonté de mutualiser aussi sur le pôle agroalimentaire via :

- Des points de dépôt des colis
- Des frigos mutualisés pour les petites entreprises
- Une réflexion et un développement des services autour de la logistique du dernier kilomètre





Les réponses d'ores et déjà apportées :



LE NOUVEAU MIN EN PRATIQUE

De nombreux avantages pour les clients

- Un accès direct depuis le périphérique (Porte de Rezé)
- Un accès contrôlé (badges d'accès gratuits pour les clients professionnels) et un MIN sécurisé 24h/24 sous vidéosurveillance
- 200 places de stationnement adaptées et proches des magasins : avec la possibilité de réserver des places, des emplacements remorques, des quais...
- Un site optimisé et convivial avec : des magasins ultra-modernes et la concentration de plus de 100 professionnels de l'alimentation et de l'horticulture





Les réponses d'ores et déjà apportées :



LE NOUVEAU MIN EN PRATIQUE

De nombreux avantages pour les clients

- Un centre de tri des déchets ouvert aux clients pour faciliter la reprise et valorisation des déchets recyclables
- Des services aux clients et aux usagers : salle de repos pour les chauffeurs, sanitaires, accueil tout confort à l'abri des intempéries, des services de livraison proposées par de nombreuses entreprises, restauration, garage, lavage...
- Un nouveau site internet complet avec toutes les informations pratiques pour guider l'acheteur sur le nouveau MIN : www.minnantes.com

