

■ 555, boul. René-Lévesque O.
9^e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1B1 CANADA
Téléphone : (514) 861-0809
Télécopieur : (514) 861-0881

■ 1145, boul. Lebourgneuf
Bureau 220
Québec (Québec)
G2K 2K8 CANADA
Téléphone : (418) 626-2360
Télécopieur : (418) 626-1423

■ www.zba.ca

Guide d'appréciation des regroupements de commerçants et des sociétés de développement commercial (SDC)

**À l'usage des responsables municipaux et des
regroupements de commerçants**

Décembre 2005



Zins Beauduchesne et associés

MARKETING ■ DÉVELOPPEMENT ■ INNOVATION

Montréal 

Guide d'appréciation : description et mode d'emploi

- Il existe sur le territoire de la ville de Montréal de nombreux regroupements de commerçants, certains volontaires, d'autres sous forme de SDC (société de développement commercial).
- Ces regroupements ont pour mission de favoriser le développement commercial du secteur concerné et de coordonner les efforts mis en œuvre. Pour cela, ils agissent en collaboration avec les responsables des arrondissements.
- **La grille d'appréciation présentée dans ce document vise à aider tant les gestionnaires de regroupements que les responsables municipaux à suivre l'évolution des initiatives entreprises par les divers acteurs du développement commercial.**
- Elle comporte 60 indices de performance permettant d'évaluer les résultats découlant des initiatives entreprises par un regroupement de commerçants ou une SDC.
- Ces indices sont rassemblés en 12 grands domaines :
 - ← Organisation, fonctionnement et gestion financière
 - ← Événements et animation
 - ← Mobilisation et satisfaction des commerces
 - ← Convivialité
 - ← Occupation commerciale
 - ← Relation avec la communauté locale
 - ← Mix commercial
 - ← Relation avec les propriétaires immobiliers
 - ← Achalandage/pouvoir d'attraction
 - ← Sécurité
 - ← Image
 - ← Design, esthétique et propreté

Guide d'appréciation : description et mode d'emploi

- Chaque indice peut être mesuré à l'aide d'éléments quantitatifs et qualitatifs et peut servir plus particulièrement à :
 - ← Définir des objectifs
 - ← En mesurer le degré d'atteinte (résultats obtenus)
 - ← Fixer un calendrier de réalisation de ces divers objectifs
- Afin de faciliter son utilisation de manière individualisée pour chaque utilisateur, cette grille est disponible sous format Excel. Il est alors possible, pour chaque indice, d'inscrire le renseignement souhaité, selon l'usage fait de la grille : objectif, résultat, échéancier, responsabilité, ou autres commentaires.

Grille d'appréciation...

Domaines	Indices de performance
1. Organisation, fonctionnement et gestion financière	1. Bonne représentativité du CA (administrateurs représentatifs des membres)
	2. Taux de participation aux services offerts (formation, conférences, achats groupés)
	3. Fréquence et régularité de la communication aux membres
	4. Diversité des moyens de communication utilisés (guides, brochures, site Internet, journal, bulletin, répertoire)
	5. Taux de roulement du personnel
	6. Évolution dans le temps de l'organisation et du fonctionnement
	7. Transparence de la gestion financière (mesure des écarts budgétaires)
	8. Relation entre le budget et les résultats réels (persistance de différences)
2. Mobilisation et satisfaction des commerces	9. Taux de satisfaction des membres
	10. Taux de participation aux assemblées de membres
	11. Taux de membership dans l'association (si non SDC)
	12. Évolution du CA (taux de roulement par rapport aux deux années précédentes)
	13. Évolution dans le temps de la mobilisation et de la satisfaction des commerces
3. Occupation commerciale	14. Taux d'innoccupation
	15. Taux de rotation des commerces
	16. Croissance annuelle du prix de location
	17. Évolution dans le temps de l'occupation commerciale
4. Mix commercial	18. Nombre de types de commerces différents
	19. Poids du type de commerce le plus important (en % du nombre total)
	20. Nombre de commerces « locomotives » (bannières renommées)
	21. Fuites commerciales
	22. Évolution dans le temps du mix commercial

Grille d'appréciation ...

Domaines	Indices de performance
5. Achalandage/pouvoir d'attraction	23. Nombre de visiteurs
	24. Taux d'occupation des stationnements hors rue à proximité
	25. Proportion de visiteurs non-locaux
	26. Évolution dans le temps de l'achalandage/pouvoir d'attraction
6. Image	27. Existence d'une image de marque forte et unique
	28. Évolution dans le temps de l'image
7. Événements et animation	29. Nombre d'événements par an
	30. Décoration des rues à certaines occasions
	31. Existence d'une thématique originale pour les événements (en dehors de la parade de Noël)
	32. Commandites d'événement
	33. Nombre de participants aux événements
	34. Taux de satisfaction de la clientèle
	35. Taux de satisfaction des partenaires publics
	36. Taux de satisfaction des membres
37. Évolution dans le temps des événements et animation	
8. Convivialité	38. Nombre de café/restaurants
	39. Pourcentage de vitrines bien éclairées le soir
	40. Liens créés avec le marché public (le cas échéant)
	41. Mise en valeur des espaces publics de rencontre (jardins d'enfants, petits parcs, fontaine, etc.) (le cas échéant)
	42. Évolution dans le temps de la convivialité

Grille d'appréciation ...

Domaines	Indices de performance
9. Relation avec la communauté locale	43. Communication avec les résidents (réunions, mailing, magazine, message dans le journal local, événement mobilisateur, etc.)
	44. Nombre d'articles parlant du regroupement / revue de presse (par an)
	45. Évolution dans le temps des relations avec la communauté locale
10. Relation avec les propriétaires immobiliers	46. Participation de propriétaires immobiliers aux assemblées générales du regroupement
	47. Évolution dans le temps des relation avec les propriétaires immobiliers
11. Sécurité	48. Nombre de crimes et délits par an (contre la personne, la propriété)
	49. Croissance du nombre de crimes et délits
	50. Niveau de sécurité perçu le jour
	51. Niveau de sécurité perçu le soir
12. Design, esthétique et propreté	52. Évolution dans le temps de la sécurité
	53. Propreté de la rue (état des trottoirs, de la rue, cueillette d'ordures)
	54. Présence de quêtesurs et sans-abris
	55. Graffitis
	56. Aspect des vitrines
	57. État des façades et des bâtiments
	58. État et beauté du mobilier urbain (bancs, lumières, fleurs, arbres, espaces aménagés)
59. Signalisation (oriflammes, plans, indications de stationnement)	
60. Évolution dans le temps du design/esthétique/propreté	