



Candidature au Grand Prix ESSEC du Commerce Responsable

Edition 2024.
Engagement solidaire et sociétal.

Enseigne : E.leclerc • Secteur d'activité : Agroalimentaire • NAF : 4791A
Adresse : 26 quai Marcel Boyer - 94200 Ivry-sur-Seine

Dossier déposé par l'entreprise **E.leclerc Granville** via Maël LE MOAL (Adhérent E.leclerc).

mael.lemoal@scanormande.leclerc - Tél. : 06 50 31 83 34

Date de création initiale du dossier : 11 octobre 2023.

Initiative : E.Leclerc Granville et le service de Compagnons d'Emplettes par Mains d'Argent

Date de l'initiative : 4 janvier 2023

Pitch

Nous sommes partis du constat que plus de 40% des achats effectués en circuit offline sont réalisés par des clients âgés de 60 ans et plus. Cette même population souffre malheureusement d'isolement social : c'est le cas de +6,5 millions de français en 2021.

Aller faire ses courses au supermarché n'est pas un simple acte d'achat pour nos aînés. Il s'agit d'une activité primordiale dans leur quotidien, qui leur permet de rester actif tout en conservant un minimum de lien social.

Cette population rencontre également des difficultés lors de leur parcours d'achat en magasin : les articles sont difficilement accessibles, les prix sont également illisibles...

Nous avons donc souhaité améliorer l'expérience client en magasin pour cette population de clients, adepte des courses en point de vente, en tordant le cou à la solitude grâce aux liens intergénérationnels ! A court terme notre objectif est d'intégrer du service pour différencier les distributeurs entre eux dans une démarche d'inclusion sociale et de faciliter le parcours d'achat en magasin pour les clients fragiles et/ou en recherche de lien social. A long terme, il est de fidéliser le client à travers une expérience personnalisée et humaine, aider à la lutte contre la précarité chez les étudiants tout en leur permettant de se construire à travers un lien intergénérationnel et favoriser l'emploi local.

Critère 1 - Caractère innovant

En créant le service de Compagnons d'Emplettes, la société Mains d'Argent a voulu à son échelle participer à construire l'Hyper de demain et accompagner les distributeurs dans leur stratégie de différenciation via l'intégration d'un service qui défend l'inclusion sociale de nos aînés, tout en boostant le trafic en magasin.

Le magasin E.Leclerc de Granville a été le premier E.Leclerc de France à proposer le service intergénérationnel de Compagnons d'Emplettes. Cette opportunité a permis de dynamiser la zone, à travers la participation d'étudiants souvent en situation de précarité.

Depuis le lancement du service Compagnons d'Emplettes en décembre 2022, 30 GSA franchisées sont partenaires partout en France et ce sont plus de 1200 personnes accompagnées.

Le magasin du E.leclerc de Granville propose ainsi, grâce au service de Compagnons d'Emplettes, à ses clients les plus isolés et à ceux ayant besoin d'une réelle aide physique, une bouffée de sociabilité.

Critère 2a - Mise en œuvre

Décembre 2022 : rencontre de l'équipe dirigeante du E.Leclerc Granville avec la société Mains d'Argent ; recrutement = sélection des premiers Compagnons d'Emplettes pour assurer un lancement au 4 janvier 2023, livraison des éléments de PLV pour faire connaître le service en magasin (totem 3D, flyers et gilets) ;

Janvier 2023 : lancement du service, annonce sur les réseaux sociaux

Chaque fin de mois : Mains d'Argent fournit au magasin un tracking mensuel sur les accompagnements réalisés permettant d'analyser l'impact des Compagnons d'Emplettes sur le parcours d'achat des clients accompagnés et apporter une connaissance clients supplémentaire selon les axes suivants : typologie de la clientèle, augmentation du panier moyen, volatilité des clients et téléchargement de l'application Mon E.Leclerc.

Critère 2b - Communication

En terme de communication, le magasin de Granville et la société Mains d'Argent ont mis en place une communication interne au magasin pour recruter et sélectionner des premiers Compagnons d'Emplettes. Pour ce faire des éléments de PLV , flyers et gilets ont été affichés pour faire connaître le service en magasin.

En janvier 2023 , nous avons entamé le lancement du service avec une annonce sur les réseaux sociaux : « buzz » sur LinkedIn.

Critère 3 - Impact et résultats

Outils de mesure :

Chaque accompagnement se conclut par un questionnaire de satisfaction que le Compagnon d'Emplettes remplit avec le client accompagné.

Résultats quantitatifs :

96 clients ont fait leurs courses avec un Compagnon d'Emplettes, dont 15% les sollicitent pour les aider à porter les courses sur les trajets caisses-parking,

Environ 30% des paniers sont augmentés de 5 à 10€ grâce à la présence du Compagnon d'Emplettes

Résultats qualitatifs :

100% des bénéficiaires recommandent le service, voici quelques témoignages clients suite à l'utilisation du service au E.Leclerc de Granville :

« C'est une dame qui va se faire opérer du poignet et qui doit se ménager à ce niveau. Elle a fait des courses en prévision de cette opération et de l'immobilisation qu'il y aura après. Elle ne veut pas toujours demander à son fils donc elle le fera avec nous. Son passage en caisse a grandement été facilité. »

« C'est très bien la personne remercie Leclerc.

C'est une personne avec un handicap non visible, qui s'est retrouvée seule à la caisse car la personne qui était venue avec elle avait momentanément disparue.

Je l'ai donc aidée à charger toutes ses courses de la caisse au caddie. Puis l'accompagnant est revenu. »

« Client qui avait déjà vu les Compagnons mais n'avait jamais testé le service jusqu'à aujourd'hui et il a adoré ! Il vit seul et aime beaucoup venir dans le magasin, nous avons discuté de choses très intéressantes. »

« Notre service lui a vraiment plu, il trouve ça super sympa pour les personnes qui en ont vraiment besoin. Certains articles ne sont pas accessibles donc c'est très utile. »

“Au début, je faisais cela pour gagner un peu d'argent, aujourd'hui je le fais surtout pour l'enrichissement humain. Cela m'aide dans ma relation avec les autres vers qui je vais désormais plus facilement”

Critère 4 - Vision

Cette initiative s'inscrit dans la vision de l'hypermarché de demain. D'un hypermarché au coeur

des questions de société, notamment avec les questions d'intégration sociales, de précarité et d'handicap. Cette initiative fait évoluer la mission de notre magasin en acteur actif et positif, en effet ce service certes utile, permet au magasin de devenir un point de rassemblement positif au sein de la ville de Granville.

Annexes