

LoyauT 2024

L'étude la plus complète
sur la performance
des programmes de
fidélisation au Canada

En collaboration avec  **Ad hoc**
recherche

Découvrez quelle position occupe votre programme de fidélisation dans le classement canadien. Commandez votre rapport personnalisé **avant le 28 mai**.

Introduction

Une septième édition pour l'étude LoyauT!

Grâce à ses sept années de données cumulées et à sa méthodologie unique, LoyauT est le portrait le plus complet de la fidélisation au Canada. L'étude met en lumière les principales tendances ainsi que les stratégies des meilleurs programmes au Canada.

L'édition de 2024 s'intéresse à l'impact de deux années d'inflation sur l'utilisation des programmes de fidélisation ainsi qu'à la performance des nouveaux programmes de coalition Moi (Metro) et Scène+ (Cineplex).

Réalisée en collaboration avec Ad hoc recherche, l'étude réunit à nouveau les expertises d'Adviso et de R3 Marketing afin d'analyser plus de 80 programmes de fidélisation.

Son **rapport personnalisé** vous permet de comparer votre programme au palmarès des meilleurs programmes canadiens ainsi qu'aux concurrents de votre secteur d'activités. **Découvrez tous ses avantages dans les pages suivantes!**

Ad hoc

firme de recherche

10 000

répondants canadiens,
dont 4 000 québécois

80+

programmes de fidélisation
canadiens évalués

10 SECTEURS D'ACTIVITÉ



Alimentation
spécialisée



Divertissement



Essence et
dépanneurs



Mode
et beauté



Pharmacie



Produits
pour animaux



Quincaillerie



Restauration



Supermarché



Transport

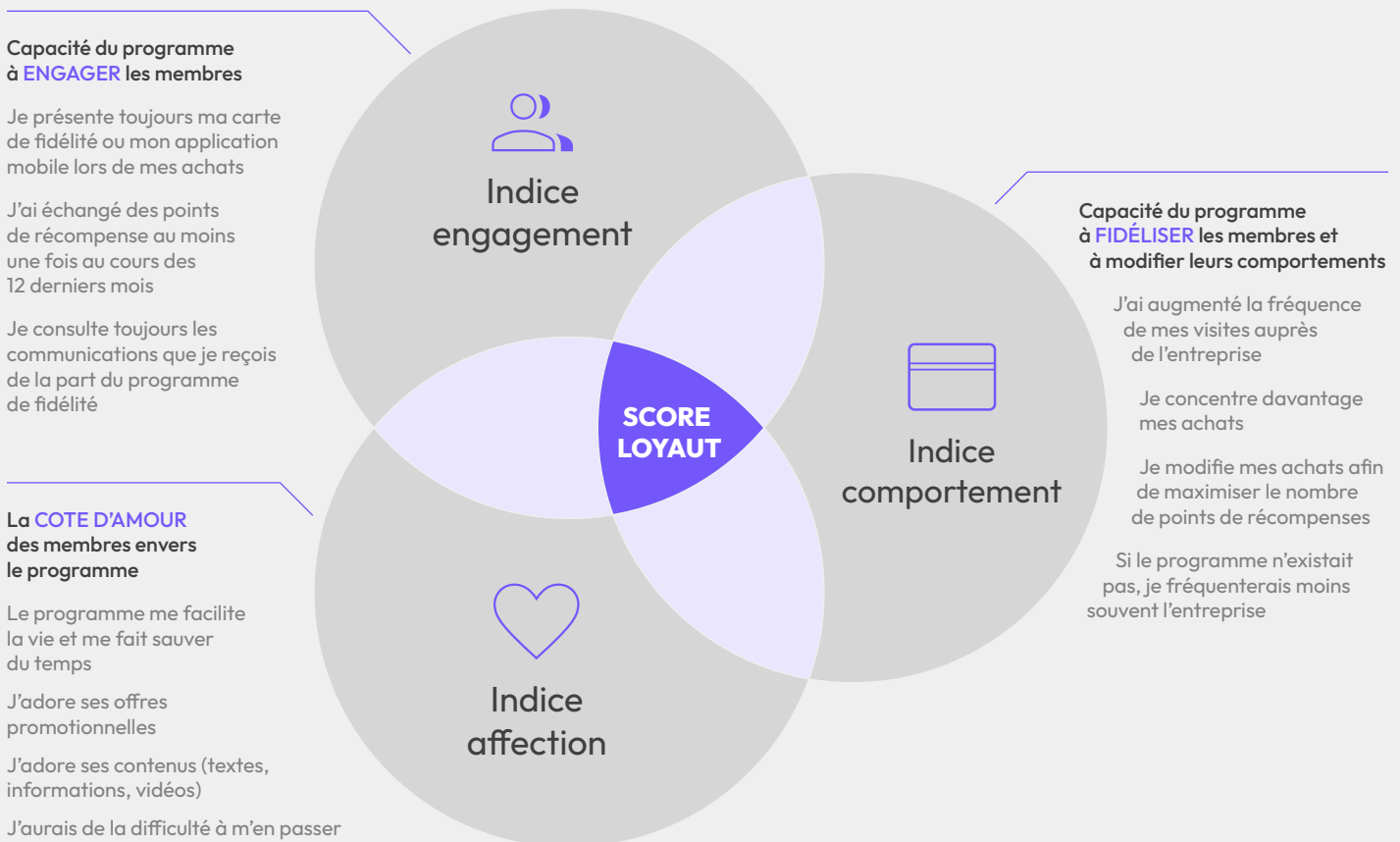
Méthodologie

Calcul du score LoyauT

Après plus de 30 ans à évaluer le retour sur investissement (ROI) de programmes de fidélisation, nos experts ont constaté que les programmes qui présentent les meilleurs rendements sont ceux qui parviennent à modifier les comportements d'achat des membres : fréquence, valeur de la transaction moyenne et concentration des achats.

C'est dans cette optique que nous avons développé l'étude LoyauT : en utilisant une méthodologie qui nous permet de mesurer les changements de comportement des membres en matière de fréquence et de concentration des achats sans pour autant négliger l'engagement et l'appréciation globale du programme.

Le score LoyauT est composé de **trois indices clés** : comportement, engagement et affection.



Les classiques de LoyauT

Palmarès canadien

Le tant attendu palmarès présente les 10 meilleurs programmes de fidélisation au Canada. Découvrez quels programmes et quelles industries ont vu leur score LoyauT augmenter depuis les dernières années.

Faits saillants

- Le nombre de programmes détenus par les Canadiens et leur taux d'utilisation
- Les programmes offrant la meilleure cote d'affection
- Les programmes les plus efficaces à modifier les comportements d'achats

Nouveautés

Inflation

Comment deux années inflationnistes impactent-elles l'utilisation des programmes de fidélisation ?

Moi et Scène+

Quelle position occupent les nouveaux programmes de coalition Moi (Metro) et Scène+ (Cineplex) ?

PC Santé

Tout sur le volet santé et bien-être de PC Optimum.

Mode et beauté

Une analyse approfondie du secteur mode et beauté.



Rapport personnalisé

Le rapport LoyauT personnalisé, le pouls de votre programme de fidélisation

Suivez la progression
de votre programme

Jusqu'à

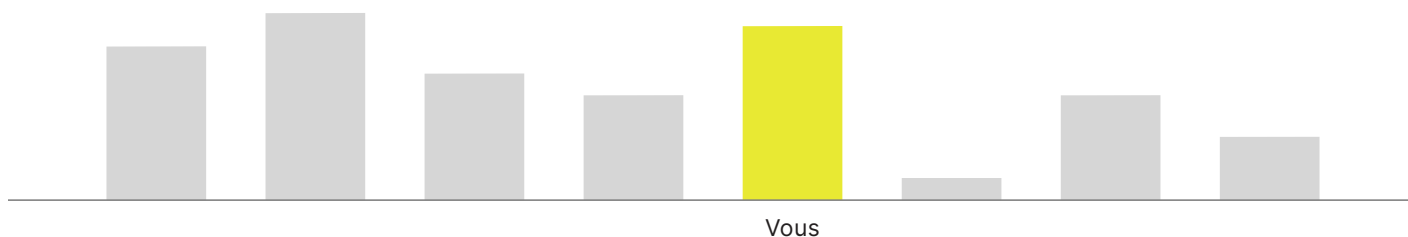
7 années
de données
à comparer*

*Peut varier en fonction du programme.



Comparez votre performance :

- ✓ à vos concurrents
- ✓ au top 10 des meilleurs programmes
- ✓ à votre secteur d'activité
- ✓ sur plus de 25 indicateurs spécifiques


















Une analyse détaillée et complète de votre performance

Indicateurs de performance

Avec un rapport personnalisé, plus de 25 indicateurs de performance s'ajoutent à votre score LoyauT. Les différents indices vous permettent de comparer votre programme et travailler à l'amélioration de sa performance.

SCORE
LOYAUT

 Indice Affection	 Indice Engagement	 Indice Comportement
 Notoriété	 Score de communication	 Probabilité de continuer à utiliser le programme
 Fréquence d'utilisation	 Utilisation du mobile	 Importance des types de bonification
 Part de portefeuille (« share of wallet »)	 Taux d'échange des points sur 12 mois	 Niveau d'engagement
 Qualité des offres et personnalisation	 NPS et taux de satisfaction	 Générosité perçue

AUSSI

- De nombreuses mesures et données complémentaires à vos KPI
- La progression de vos scores sur plusieurs années et comparés aux autres programmes de votre secteur

Présentation avec nos experts

L'achat d'un rapport personnalisé **inclut un rapport d'analyse détaillé ainsi qu'une présentation des experts d'Adviso et de R3 Marketing**. Vous bénéficierez ainsi de recommandations pour optimiser votre programme et obtiendrez des réponses à vos questionnements.

Réservez maintenant

Soyez assuré que 500 de vos membres participeront au sondage

Si vous désirez participer à notre étude, veuillez nous contacter **rapidement** afin de vous assurer d'un minimum de 500 répondants pour votre rapport personnalisé.

La collecte de données est prévue au printemps 2024. Le dévoilement public des résultats aura lieu à l'automne 2024.

Date limite : 28 mai 2024

Coût : 14 500 \$



Hans Laroché

Consultant principal, Fidélisation
Adviso/R3
514 248-9686
hlaroché@adviso.ca



Simon Éthier

Consultant exécutif, Associé
Adviso
sethier@adviso.ca