

Moneris  ^{®/MD}

+

DOWNTOWN



DOWNTOWN



Secteur d'activité:

- Service municipal à but non lucratif

Produit utilisé:

- Données de localisation (géo-ciblage) des consommateurs et consommatrices de Moneris (DLCC)

Website:

- <https://downtownyonge.com/>





Qu'est-ce qu'une ZAC?

Une ZAC, pour « zone d'amélioration commerciale », est un organisme à but non lucratif qui s'engage à améliorer l'expérience des résidents, résidentes, commerces, membres et autres intervenants et intervenantes d'un quartier, en plus d'assurer leur succès, à l'aide de programmes à valeur ajoutée et d'activités communautaires. Aujourd'hui, il existe plus de 80 ZAC dans la ville de Toronto.

Mise en contexte

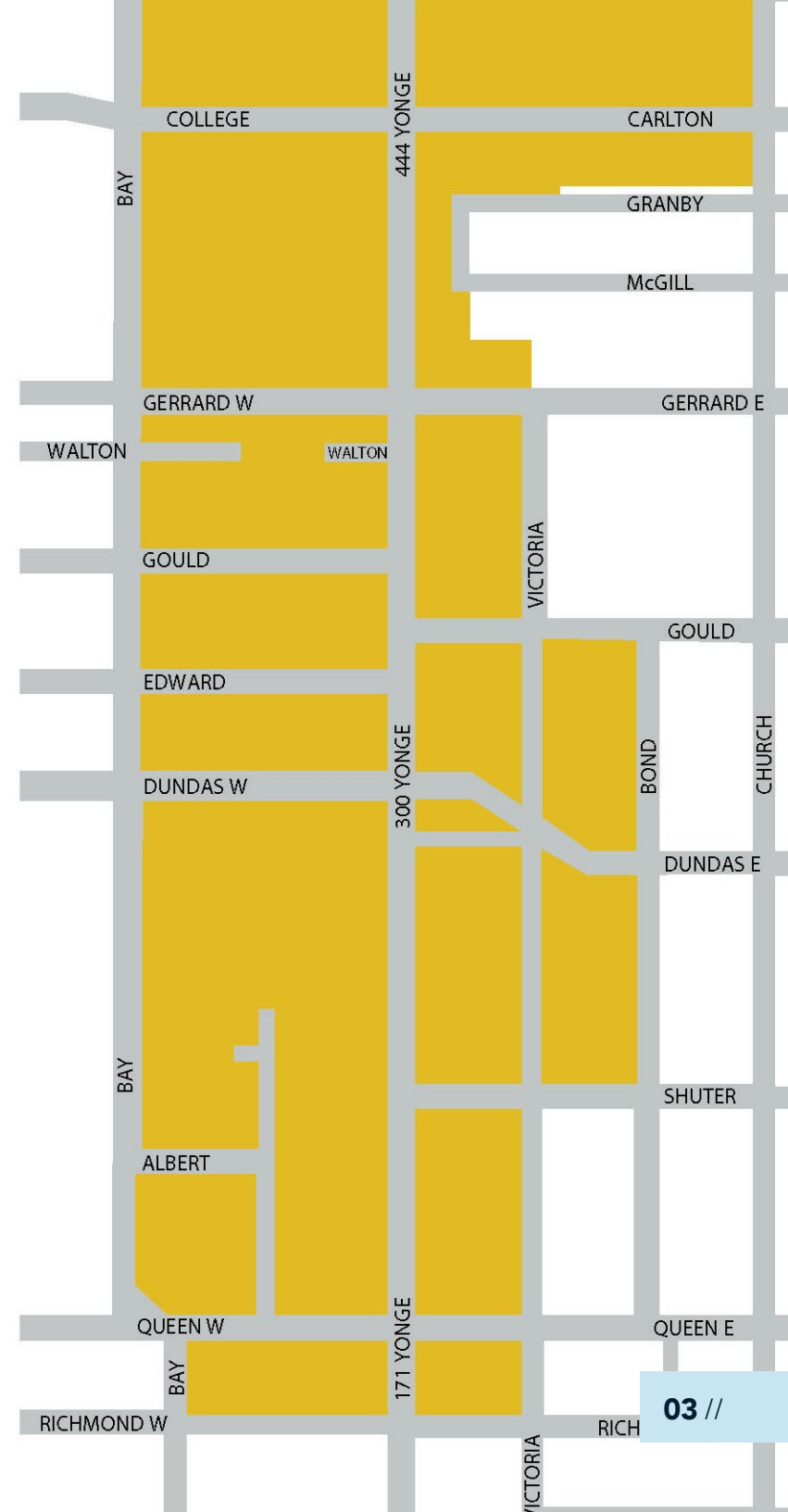
La ZAC de Downtown Yonge a vu le jour en 2001. Elle offre une variété de services au quartier, dont une unité d'intervention directe opérationnelle 24 h sur 24, des opérations propreté, des installations d'art public, des événements, et plus encore. Susie Barbosa-Pizzirusso, gestionnaire du développement économique et communautaire de la ZAC de Downtown Yonge, travaille avec plus de 2 500 entreprises faisant partie de la ZAC afin de s'assurer qu'elles ont tous les outils dont elles ont besoin pour réussir. Puisqu'elles font partie de l'une des ZAC les plus occupées de Toronto, Susie et son équipe travaillent toujours à s'assurer que le quartier est actif et dynamique pendant toute l'année. Et donc, quand la pandémie de COVID-19 est survenue, elle s'est tournée vers les données pour comprendre la portée de ses répercussions sur le quartier et savoir quelles actions poser pour l'aider à se rétablir. La ZAC a utilisé les données de localisation (géo-ciblage) des consommateurs et consommatrices de Moneris (DLCC) pour l'aider dans son évaluation.



« Moneris a joué un rôle essentiel dans l'obtention des données qui ont aidé à confirmer plusieurs de nos hypothèses. Nous avons reçu différents témoignages anecdotiques sur les conséquences de la COVID-19 sur le quartier. Mais d'avoir les données et de pouvoir dire "Voici ce qui se passe et voici comment nos entreprises peuvent utiliser cette information à bon escient et en faveur de nos intervenants et intervenantes", fut tellement précieux. »



- Susie Barbosa-Pizzirusso, gestionnaire du développement économique et communautaire de la ZAC de Downtown Yonge





Défi

En tant que mordue de données autoproclamée, Susie a toujours prôné l'utilisation de données et rêve d'avoir un ensemble d'outils de données à sa disposition pour l'aider dans son travail à la ZAC. Cependant, des limites budgétaires ont rendu ce rêve difficile à réaliser. Pendant la pandémie, elle a réussi à réaffecter des fonds aux données et à la recherche, ce qui allait l'aider, elle et son équipe, à comprendre à quel point la pandémie avait affecté le cœur du centre-ville. « La pandémie nous a durement frappés. Par exemple, puisque nous sommes un quartier centré sur les déplacements, nos entreprises se fient beaucoup sur les gens qui vont au travail, à des spectacles, magasiner, etc. » explique Susie. « Mais au plus fort de la pandémie, nos dénombrements de piétons avaient en moyenne diminué de 60 %, ce qui était une baisse énorme dans une zone qui, avant la pandémie, voyait passer environ 42 millions de personnes par année. »

Pourquoi Moneris?



« Ce type de données est difficile à obtenir. J'ai cherché partout pour voir s'il existait d'autres fournisseurs ou d'autres personnes qui travaillaient avec le genre de données que nous cherchions. Et nous n'avons pas vraiment trouvé qui que ce soit d'autre qui faisait cela. Jusqu'à un certain point, Moneris est une pionnière sur ce plan. »



- Susie Barbosa-Pizzirusso, gestionnaire du développement économique et communautaire de la ZAC de Downtown Yonge

Les données sont devenues l'une des priorités du portefeuille de Susie, car elles allaient l'aider à raconter toute l'histoire des répercussions de la pandémie. En utilisant d'autres points de données comme les dénombrements de circulation, le taux d'inoccupation des locaux et les stocks des commerces de détail ainsi que la mobilité des résidents, résidentes, visiteurs et visiteuses, elle a pu contacter Moneris afin d'obtenir des données de localisation des consommateurs et consommatrices. « En jumelant les données de Moneris aux nôtres, nous avons pu constituer un portrait des personnes qui fréquentaient le secteur et comprendre comment les entreprises utilisaient toute cette information pour s'assurer d'avoir du succès. »

Susie a d'abord pris connaissance des données de Moneris alors qu'elle lisait un rapport sur les dépenses de quartier. En tant que ZAC basée sur les données, elle était impatiente d'ajouter ce type de renseignements au répertoire des ZAC puisque beaucoup de leur planification et de leurs décisions reposent sur la recherche et les données. « C'est une chose d'émettre des hypothèses et une autre d'avoir les entreprises qui demandent "Qui vient dépenser au centre-ville? Qui fait des transactions? Combien les gens dépensent-ils et d'où viennent-ils? À qui devrions-nous vendre?" » Travailler avec les données de Moneris lui a permis de répondre à plusieurs de ces questions et l'a aidée à comprendre les besoins des entreprises, plus particulièrement alors que le quartier s'affairait lentement à revenir à des niveaux pré-pandémiques.





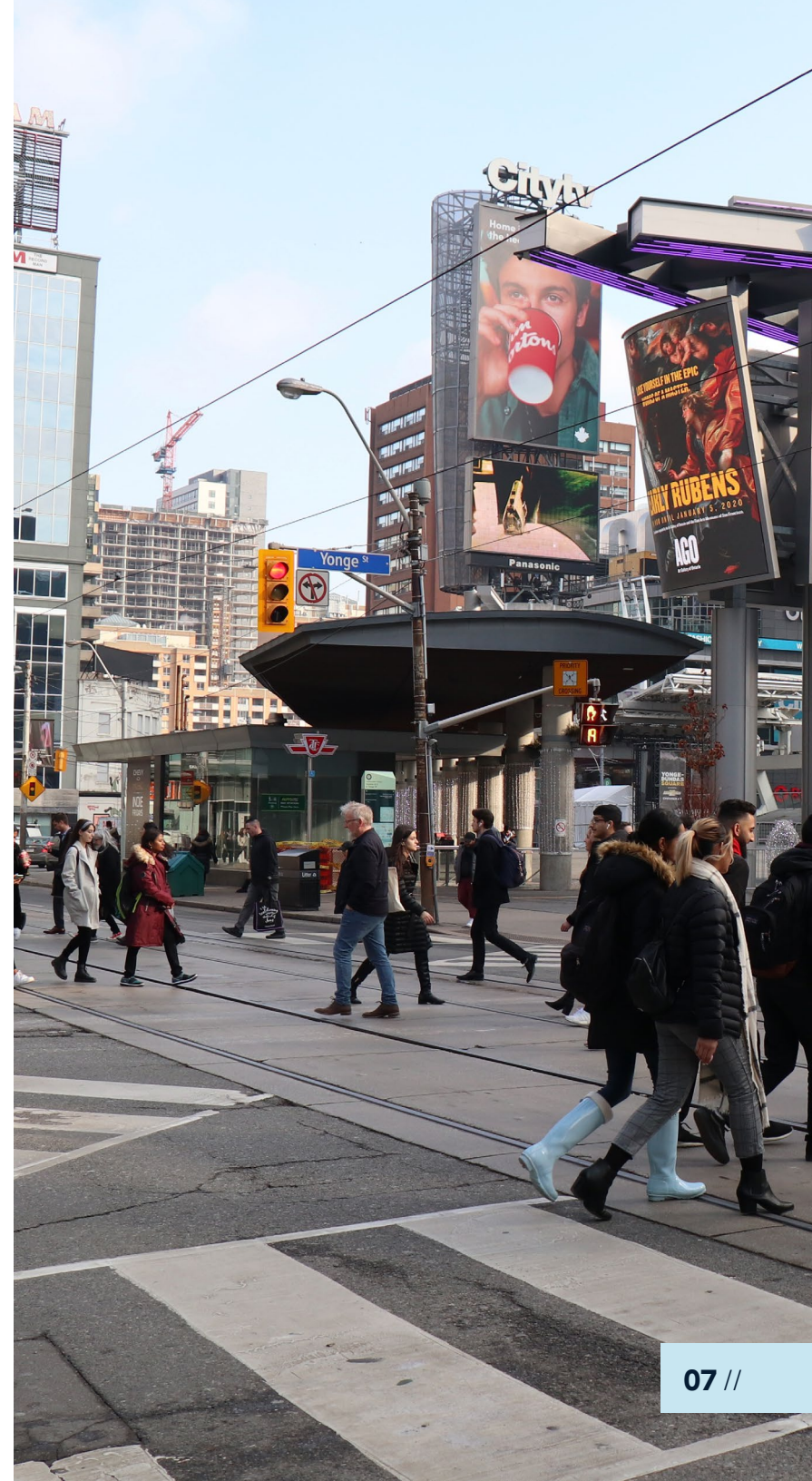
Qu'ont révélé les données?

« Lorsque j'ai eu les données finales, j'avais très hâte de tout mettre en commun, car cela confirmait beaucoup de nos soupçons », raconte Susie. Les données ont confirmé que les personnes vivant à distance de marche du secteur du centre-ville de la rue Yonge étaient celles qui y passaient le plus de temps. En revanche, celles qui dépensaient le plus par transaction étaient plutôt les visiteuses et visiteurs qui vivaient en dehors de Toronto. Ces connaissances furent d'une grande aide à elle et son équipe, puisqu'elles ne pouvaient pas quantifier ces hypothèses et ne savaient pas si celles-ci se traduisaient en ventes pour leurs entreprises. Les données de Moneris s'alignaient parfaitement avec les conclusions des autres ensembles de données et confirmaient que la ZAC était sur la bonne voie. Elles ont aussi démontré que les entreprises pouvaient utiliser ces données pour cibler efficacement leur clientèle.

« Les données ont concrétisé notre impression que les personnes qui fréquentaient le plus le secteur étaient celles qui vivaient à 10-15 minutes de marche de celui-ci. Dans le cas où vous êtes une entreprise qui cherche à cibler davantage les "clients uniques", ou encore une entreprise de type "destination" qui attire une clientèle variée et vous voulez cibler une partie bien précise de celle-ci, les données vous montreront les personnes qui dépensent le plus par transaction, mais qui ne viennent pas dans votre commerce tous les jours. »

Les données ont aussi indiqué que vers 2021 il y a eu une augmentation des voyages interprovinciaux, plusieurs en provenance du Québec, en plus des villes ontariennes avoisinantes comme Windsor, Owen Sound et Ottawa. Plus récemment, Susie et son équipe ont remarqué une augmentation des voyages internationaux, car les hôtels et restaurants ont observé une hausse de réservations.

Dans l'ensemble, Susie trouve que les données qu'elle a reçues de Moneris ont été de très bonnes « mises à niveau » lui permettant de comprendre ce qui se passait dans le pays et la façon dont ces événements se manifestaient dans ce que son équipe observait à l'échelle locale. Elle a élaboré et tenu, pour les membres de la ZAC, des séances d'apprentissage se servant des données de Moneris. Les membres les ont trouvées intéressantes et utiles pour leurs besoins d'affaires. L'équipe a aussi créé pour les membres une infolettre économique semestrielle qui contient les données de Moneris.



Pour l'avenir

La plus grande priorité de la ZAC est de conserver la même orientation tout en continuant à améliorer les expériences quotidiennes de ses membres, résidents, résidentes, de son personnel et de tout autre intervenant et intervenante avec l'objectif ultime de renforcer la culture et l'économie du quartier. Selon Susie, l'intégration des données à leur planification stratégique sera une grande priorité dans les prochaines années, surtout en raison de son expérience positive à travailler avec des sources de données comme Moneris. Elle a trouvé que l'équipe des services de données de Moneris était très compétente, qu'elle réagissait rapidement et qu'elle prenait le temps de bien répondre à ses questions, dont certaines étaient très propres à une industrie particulière, afin de bien comprendre quelle histoire les données tentaient de raconter.



« Ce qui m'a principalement attiré dans les données était de savoir d'où venaient les gens et, plus particulièrement, dans quoi ils dépensaient. Le fait qu'il y avait plus de 30 industries différentes que je pouvais décortiquer et dont je pouvais apprendre à vraiment piqué ma curiosité. »



À l'avenir, elle espère obtenir des données qui lui permettront de comparer les tendances passées et présentes des ZAC et voir comment les membres pourraient les utiliser pour leur entreprise. Les données ont aussi aidé l'équipe des événements des ZAC à en apprendre davantage sur les résidentes et résidents du quartier, ainsi qu'à raffermir son intention d'organiser un plus grand nombre d'événements communautaires et familiaux. « Organiser davantage d'événements tout au long de l'année plutôt que seulement lorsqu'il y a plus de personnes en ville (p. ex. en haute saison touristique) a justifié notre pensée selon laquelle nous devons nous concentrer sur nos résidentes et résidents. Nous souhaitons que les personnes qui habitent au centre-ville de la rue Yonge sentent qu'il s'agit de leur communauté, pas seulement d'un quartier de transition où on ne veut pas connaître ses voisins. »





Consultez la page moneris.com

Suivez-nous



MONERIS et MONERIS & dessin sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées affichées dans cet article appartiennent à leurs titulaires respectifs. Corporation Solutions Moneris (« Moneris ») n'est pas responsable de l'exactitude, de la fiabilité ou de l'actualité des renseignements fournis dans cet article. Cet article ne représente pas l'opinion de Moneris ou de ses sociétés affiliées. Les renseignements compris dans cet article ne visent pas à vous fournir des conseils financiers, fiscaux, juridiques, comptables précis, en matière de placements ou autre, et vous ne devriez pas vous y fier sans obtenir l'avis d'un spécialiste.