Carlo

RAPPORT D'IMPACT 2024

L'APPLI DE CASHBACK LOCAL

12:13
5G
RECEVEZ
5% DE
CASH
BACK
J'habite à
Bordeaux
Se connecter
S'inscrire

SOM MAIRE

Introduction

05 Un mot de notre CEO
06 Zoom sur le commerce local
07 Notre vision et notre mission
08 Notre histoire
09 La solution Carlo
10 Chiffres-clés 2024

Nos commerçants...

13 Ils attirent plus de clients et les fidélisent
14 Ils augmentent leur panier moyen
15 Ils misent sur les technologies pour dynamiser le commerce

Nos utilisateurs...

18 Ils souhaitent être récompensés pour leurs achats
19 Ils souhaitent acheter localement

Aller plus loin...

21 Carlo est plus qu'un système de fidélité
22 Focus : l'impact de Carlo à Monaco

Les individus et la planète...

25 Notre démarche RSE
26 Une équipe engagée

Et maintenant ?

28 Encore plus d'impact en 2025
29 Méthodologie
30 Glossaire

INTRO DUCTION

UN MOT DE NOTRE CEO

Depuis le lancement de Carlo, notre mission est restée la même : soutenir le commerce local en rendant le shopping de proximité plus simple, plus gratifiant et plus attractif.

Nous avons voulu démontrer qu'il est possible de concilier technologie, engagement local et impact positif sur les territoires. Ce rapport d'impact est une première étape : il dresse un état des lieux transparent de notre contribution aux commerces indépendants, aux consommateurs et à la dynamique des centres-villes. Et surtout, il nous permet d'écouter, de comprendre et d'apprendre pour faire encore mieux demain.

En 2024, plus de 900 commerçants, 90 000 utilisateurs et 150 millions d'euros de transactions ont illustré la force de notre modèle. C'est une immense fierté, mais aussi une responsabilité. Ce que nous construisons ensemble va bien au-delà d'une application de paiement : c'est un écosystème engagé et solidaire.

Merci à tous ceux qui nous accompagnent – commerçants, utilisateurs, partenaires publics – et à notre équipe, passionnée et déterminée. Ce rapport est le fruit de votre énergie à tous. Continuons, ensemble, à bâtir une économie locale forte et durable.

À très bientôt chez les commerçants Carlo !

ANTOINE BAHRI
Fondateur & CEO de Carlo

ZOOM SUR LE COMMERCE LOCAL

Les commerces de proximité jouent un rôle essentiel dans **le dynamisme** et **l'attractivité** des centres-villes.

LES COMMERCES DE PROXIMITÉ REMIS EN CAUSE PAR LES TRANSFORMATIONS ÉCONOMIQUES ET SOCIÉTALES

-2,9% **RECUL DES VENTES DU COMMERCE DE DÉTAIL EN FRANCE EN 2023***

- L'essor du commerce de périphérie et des grandes enseignes, la concurrence du digital et les effets de l'inflation...
- ... ont entraîné une fréquentation moindre des centres-villes, des faillites en hausse et une réduction des dépenses des consommateurs.

MAIS ILS RESTENT LES COMMERCES PRÉFÉRÉS DES FRANÇAIS

52% **DES FRANÇAIS PRIVILÉGIENT, À PRIX ÉGAL, LE COMMERCE DE PROXIMITÉ***

- Ce sont des lieux de rencontre et d'échange, renforçant le lien social et l'identité des quartiers
- Ils contribuent à la création d'emplois et au maintien de l'activité économique locale
- En favorisant la mobilité douce, les circuits courts et les produits locaux, ils réduisent l'empreinte carbone liée au transport.

POUR S'ADAPTER, ILS DOIVENT REPENSER LEUR MODÈLE COMMERCIAL

LES ENSEIGNES DE DÉTAIL DOIVENT INNOVER ET ENRICHIR LEUR OFFRE DE SERVICE

- Mettre en place une stratégie omnicanale et des partenariats, combinant le physique et le digital, pour augmenter leur visibilité
- Valoriser la convivialité et la confiance ainsi que la qualité, l'origine et la personnalisation des produits
- Fidéliser les clients à travers les horaires d'ouverture, la proximité et la rapidité.

* Source : Banque de France
* Source : Observatoire Ankorstore du Commerce indépendant 2024

NOUS CONSTRUISONS UNE COMMUNAUTÉ DE CITOYENS ET DE COMMERÇANTS

NOTRE VISION

Nous nous engageons à bâtir **une économie locale prospère et florissante**. Nous souhaitons promouvoir une consommation responsable grâce à des technologies innovantes et des partenariats solides.

NOTRE MISSION

1. **Récompenser** les consommateurs pour leurs achats locaux grâce à des solutions de paiement innovantes
2. **Stimuler** la croissance des commerces de proximité en augmentant leur attractivité et leur chiffre d'affaires
3. **Renforcer** les liens communautaires en encourageant une consommation locale durable et engagée

AU SERVICE D'UNE COMMUNAUTÉ DE

+900
COMMERÇANTS

+90 000
UTILISATEURS

ILS RENDENT LE SHOPPING LOCAL PLUS ATTRACTIF ET GRATIFIANT !

NOTRE HISTOIRE

2024

+900 commerçants
+90 000 inscrits
+150 M€ de transactions

OCT. 2024

Bordeaux

Carlo est lancé à **Bordeaux**

2023

+630 commerçants
+70 000 inscrits
+100 M€ de transactions

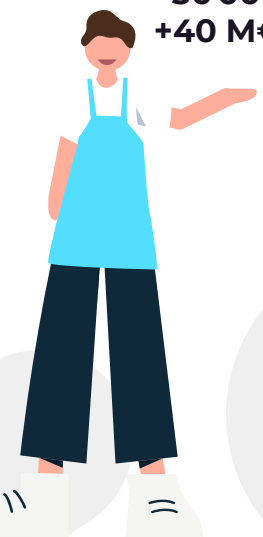
SEPT. 2022

Aix-en-Provence

Carlo est lancé à **Aix-en-Provence**

2022

+450 commerçants
+30 000 inscrits
+40 M€ de transactions

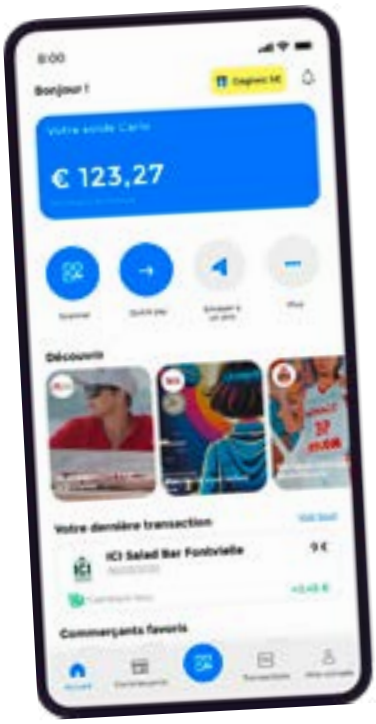


JANV. 2020

Monaco

Carlo est lancé à **Monaco**

LA SOLUTION CARLO



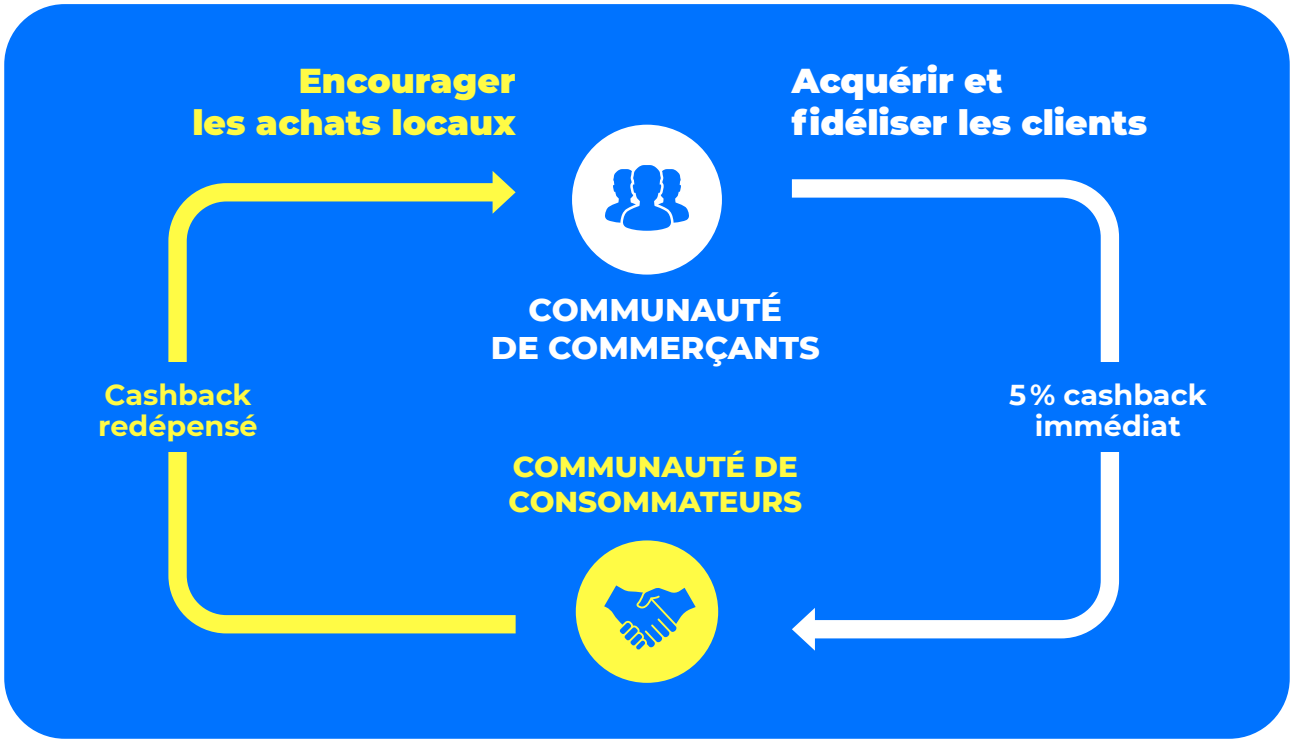
POUR LES **UTILISATEURS**

- **Bénéficier** de 5% de cashback* sur chaque paiement
- **Découvrir** une communauté de commerçants engagés
- **Soutenir** l'économie locale

POUR LES **COMMERÇANTS**

- **Acquérir** des clients, **augmenter** son panier moyen et **fidéliser** ses clients grâce au cashback
- **Développer** sa notoriété et son trafic en boutique
- **Rejoindre** une communauté de commerçants et d'utilisateurs

LE CERCLE VERTUEUX CARLO



* Voir Glossaire

CHIFFRES-CLÉS 2024

900 COMMERÇANTS

150 M€ **de transactions** avec Carlo

69 % remarquent **l'arrivée de nouveaux clients**

74 % déclarent que Carlo a augmenté **la fidélité client**

+400 **actions marketing** pour valoriser les commerçants

LEUR SATISFACTION

85 % recommandent fortement ou assez fortement Carlo

CE QU'ILS AIMENT

1. La **satisfaction** client et la **simplicité d'utilisation**
2. Un appui pour **promouvoir** leur commerce et l'économie locale
3. Une équipe très **dynamique** et **performante**

90 000 UTILISATEURS

7,5 M€ de **cashback** distribué

55 % des utilisateurs **utilisent activement Carlo**

93 % privilégient les **commerces partenaires** pour leurs achats

64 % ont découvert des **nouveaux commerces** grâce à Carlo

LEUR SATISFACTION

70 Un excellent Net Promoter Score* (NPS)

CE QU'ILS AIMENT

1. Les **5% de cashback** immédiat
2. La **simplicité** d'utilisation de l'application et la **rapidité** de paiement
3. Le soutien à **l'économie locale** et la découverte de **nouveaux commerces**

* Voir Glossaire

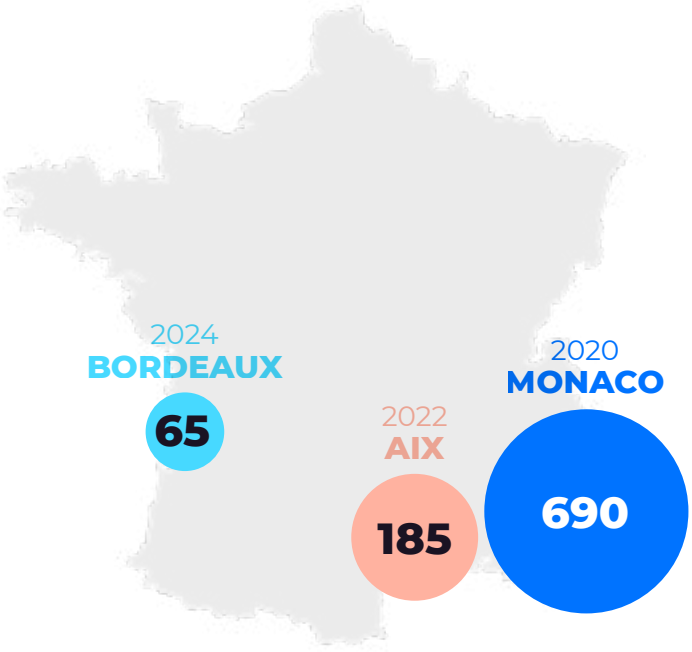
“J’avoue que ça m'a tout de suite parlé, ça permet une cohésion entre les boutiques”

Juliette

NOS COMMERÇANTS

MONACO, UNE COMMUNAUTÉ ÉTABLIE
LA CROISSANCE D'AIX ET BORDEAUX S'ACCÉLÈRE

Répartition des commerçants Carlo



+900
COMMERCES
de proximité dans 3 villes

93 %
D'ENSEIGNES INDÉPENDANTES
en centre-ville

81 %
DES COMMERÇANTS
proposent Carlo à Monaco

TOUS LES TYPES DE COMMERCES PEUVENT
BOOSTER LEURS VENTES GRÂCE À CARLO

Pourquoi ils aiment Carlo ?

1. *Leur clients sont séduits et le produit Carlo est* ***très facile d'utilisation***

2. *Ils adhèrent au concept de* ***promouvoir le commerce local***

3. *Ils trouvent l'équipe très* ***dynamique*** *et* ***performante***

UN TRÈS HAUT NIVEAU DE SATISFACTION

85 % **DE RECOMMANDATIONS POSITIVES**

- À Monaco, **90 %** des commerçants **recommandent fortement** ou **assez fortement** Carlo
- À Aix, **77 %** des commerçants se déclarent **très satisfaits** ou **satisfaits**.

<1 % **TAUX D'ATTRITION***

* Voir Glossaire

ILS ATTIRENT PLUS DE CLIENTS ET LES FIDÉLISENT

CARLO PERMET D'ACQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS

69 % **DES COMMERCES REMARQUENT L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX CLIENTS**

- Carlo a permis à de **nombreuses boutiques de renforcer leur visibilité** et de développer leur logique multicanale (boutique physique, visibilité en ligne, mode de paiement).

UN PROGRAMME DE FIDÉLITÉ AU SERVICE DES COMMERCES DE PROXIMITÉ

74 % **DISENT QUE LE PROGRAMME CARLO RENFORCE LA FIDÉLITÉ**

- **40 %** des commerces disposent de Carlo comme **unique programme de fidélité**
- Carlo permet d'aller plus loin qu'une carte de fidélité : paiement en 1-clic, parrainage, analyse de données, partenariats,... **les avantages de plusieurs programmes de fidélisation dans une seule appli**.

Comment bien utiliser Carlo pour acquérir des clients ?

1. *En mettant en valeur le **cashback de 5%***
2. *En mettant **une PLV** en boutique*
3. *En référençant le commerce sur **l'application** et le **site internet***
4. *En organisant des **actions de communication** et des **événements***

BÉNÉFICIER D'ACTIONS PROMOTIONNELLES ET REJOINDRE UNE COMMUNAUTÉ DE COMMERÇANTS

- **380 actions marketing** digitales et physiques : street marketing, affichage, influence, campagnes digitales
  - **19** événements **en magasin**
  - **5** événements de **networking**

ILS SOUHAITENT AUGMENTER LEUR PANIER MOYEN*

CARLO PERMET D'AUGMENTER LE PANIER MOYEN DES COMMERÇANTS

1 COMMERÇANT ET 1 UTILISATEUR SUR 2

ESTIMENT QUE CARLO FAIT AUGMENTER LE MONTANT D'ACHAT

- Le **panier moyen** Carlo est de **82 €** (identique à Monaco et Aix)
- Il est **supérieur en moyenne de +20 %** comparé au panier moyen global du magasin
- **68 %** des commerces considèrent que Carlo a contribué à une **augmentation globale ou un maintien du chiffre d'affaires**.

LE CASHBACK EST RÉUTILISÉ SYSTÉMATIQUEMENT

98 % **DU CASHBACK DISTRIBUÉ A ÉTÉ REDÉPENSÉ DEPUIS LE LANCEMENT**

- Plus le commerçant met en avant Carlo, plus la probabilité de récupérer le cashback est grande.

IL Y A 2 PROFILS D'UTILISATEURS DE CASHBACK

Comment Carlo aide à augmenter le panier moyen ?

1. *Les 5 % de cashback incitent à **consommer davantage***
2. *La cagnotte accumulée permet les **achats additionnels***

Le **"saver"**, celui qui l'accumule et le **dépense en une seule fois** pour un gros achat (200-500 €) e.g. électronique, sport.

Le **"spender"**, celui qui le **dépense petit à petit** pour baisser le coût de la transaction e.g. snacking, épicerie.

* Voir Glossaire

ILS MISENT SUR LA TECHNOLOGIE POUR DYNAMISER LE COMMERCE

LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ D'UTILISATION SONT DÉTERMINANTES

- La **mise en place** du dispositif en magasin se fait **très facilement**
- Les **rapports mensuels** sont pratiques
- **Simple, rapide, efficace,** l'application est plébiscitée par les commerçants et les utilisateurs.

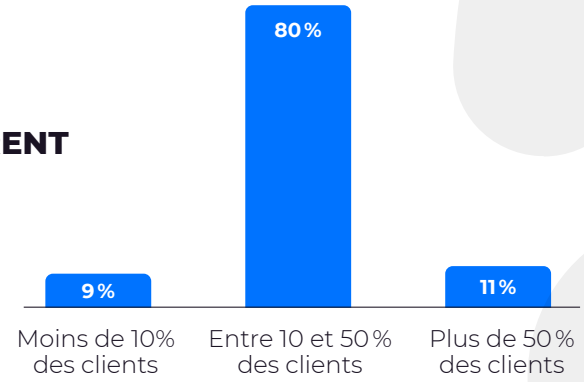
À MONACO, CARLO EST DEVENU UN MODE DE PAIEMENT INCONTOURNABLE

+90 %

DES COMMERCES DÉCLARENT QUE CARLO REPRÉSENTE PLUS DE 10 % DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES

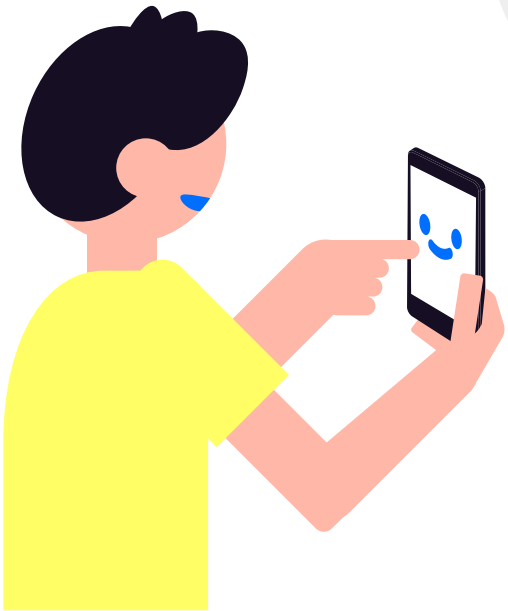
- **+75** commerces déclarent que Carlo représente **plus de 50 % de leur chiffre d'affaires**.

Quelle est la part des clients qui payent avec Carlo ?



APPLICATION DE CASHBACK LA MIEUX NOTÉE SUR APP STORE ET GOOGLE PLAY*

- **4,4 :** note moyenne pour les autres applications de cashback



* Benchmark réalisé au cours de la semaine du 27 janvier 2025

> Une application facile de prise en main, devenue quasi indispensable. Mention spéciale à leur équipe formidable, rapide et efficace

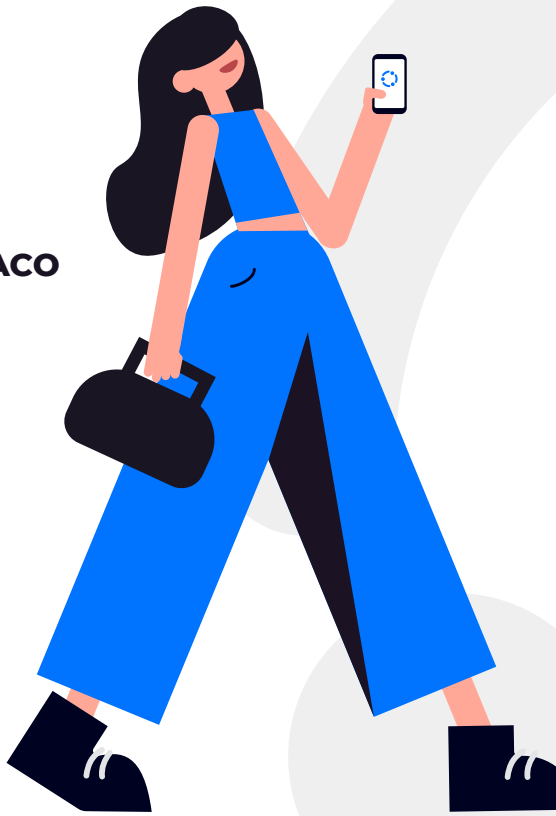
Amélie

NOS UTILISATEURS

90 000 UTILISATEURS ONT REJOINT CARLO

79 % **DES RÉSIDENTS MONÉGASQUES ET DES COMMUNES LIMITROPHES DE LA PRINCIPAUTÉ UTILISENT CARLO**

- Mais aussi près de **10 % des Aixois (+ 66 % en 2024)**



QUI SONT LES UTILISATEURS CARLO ?

50 % **DE 19-30 ANS À AIX-EN-PROVENCE, PLUS INTERGÉNÉRATIONNEL À MONACO**

60 % **DE FEMMES, ELLES SONT 30 % PLUS ACTIVES SUR CARLO**

LES ATTENTES DES UTILISATEURS

- Ils sont principalement intéressés par le **cashback (65 %)**
- Ils sont séduits par la **facilité de paiement (28 %)**
- Ils aiment la perspective **d'appuyer le commerce local (31 % à Aix-en-Provence)**
- Mais aussi la possibilité de **découvrir** de nouveaux commerces locaux **(30 % à Aix-en-Provence)**.

UN NIVEAU DE SATISFACTION EXCEPTIONNEL

UN NET PROMOTER SCORE DE **70**

Qu'est-ce que le NPS* ?

*Au-delà de 50, on considère que le NPS® est très bon et, **au-delà de 70, excellent.** Cela veut dire que **plus de 3 utilisateurs sur 4 recommandent activement** Carlo à leur entourage !*

* Voir Glossaire

ILS SOUHAITENT ÊTRE RÉCOMPENSÉS POUR LEURS ACHATS

UN CASHBACK QUI ATTIRE LES UTILISATEURS

93 % **DES UTILISATEURS ONT ACHETÉ DANS UN COMMERCE PARTENAIRE PLUTÔT QU'AILLEURS, GRÂCE AU CASHBACK**

- Carlo est **l'un des seuls acteurs** à proposer du cashback dans les **commerces de proximité**, les autres acteurs du cashback étant principalement actifs dans le **commerce en ligne**.
- Le taux de **5 % de cashback sur chaque transaction** (+ 2 % de parrainage hors Monaco) **est au niveau du marché de ces acteurs**.

DES UTILISATEURS CARLO ACTIFS

55 % **DES INSCRITS ONT UTILISÉ L'APPLICATION AU MOINS 1X EN 2024**

- Ce qui représente environ **48 000 utilisateurs actifs***
- Ils payent en moyenne **40 fois par an** avec Carlo !

En plus du paiement et du cashback, d'autres fonctionnalités

- *Paiement **entre amis***
- ***Partager** une addition*
- ***Budgétiser** ses dépenses*
- ***Faire un don** à une association*

DU POUVOIR D'ACHAT RENDU AUX CONSOMMATEURS

7,5 M€ **DE CASHBACK A AINSI ÉTÉ DISTRIBUÉ PAR LES COMMERÇANTS EN 2024**

- Ce qui représente en moyenne **165 €** pour chaque utilisateur actif en 2024

* Voir Glossaire

ILS SOUHAITENT ACHETER LOCALEMENT

LES UTILISATEURS PLÉBISCITENT LA DIMENSION LOCALE & DÉCOUVERTE, NOTAMMENT À AIX

30 % **DES AIXOIS SONT INTÉRESSÉS PAR LA DÉCOUVERTE DE NOUVEAUX COMMERCES**

- À Aix-en-Provence, **soutenir le commerce local** est une motivation plus forte qu'à Monaco **(30 % vs. 15 %)**
- La **découverte de nouveaux commerces** intéresse également davantage les Aixois **(30 % vs. 2 %)**
- En plus du soutien à l'économie locale, les utilisateurs de Monaco valorisent **notamment la praticité et la rapidité**.

COMMENT L'UTILISATEUR MOYEN DÉPENSE AVEC CARLO ? (CAS DE MONACO)

- **En 1 an,** un utilisateur paye avec Carlo **en moyenne 40 fois**

20x	7x	4x	3x	2x	4x
Dans un **restaurant**	Dans un **salon de beauté**	Dans un magasin **de voiture, de sport ou d'électronique**	Dans du **prêt-à-porter**	Dans une **boutique de décoration**	Dans une **épicerie fine**
800 €	560 €	880 €	600 €	260 €	200 €

Dépense totale avec Carlo **3300 €**

Cashback total reçu **165 €**

La moyenne donne un ordre de grandeur, mais ne reflète pas la diversité des usages : certains utilisateurs se déplacent à Monaco pour des achats ponctuels mais importants.

* Voir Glossaire

“Quand on a vu l’engouement que ça avait suscité à Monaco, on s’est tout de suite dit que ça pouvait créer un réseau de commerçants qui n’existait pas jusqu’alors”

Maeva

ALLER PLUS LOIN...

CARLO EST PLUS QU'UN SYSTÈME DE FIDÉLITÉ

Carlo permet, **à moindre coût**, de rassembler dans une seule application mobile les points forts de **plusieurs canaux d'acquisition** : publicité auprès de la communauté Carlo et des clients potentiels, fidélisation, partenariats avec d'autres commerçants et système de paiement hyper efficace

	CARLO	CARTE DE FIDÉLITÉ CLASSIQUE	AMERICAN EXPRESS	CHÈQUES CADEAUX
Système de paiement	✓	✗	✓	✗
Solution de cashback	✓	✗	✓	✗
Cashback en circuit fermé (réutilisation locale)	✓	✗	✗	✗
Facile à mettre en place pour le commerçant	✓	✓	✗	✗
Fidélisation au commerce local	✓	✗ ✓	✗	✗
Outil de communication & visibilité	✓	✗	✓	✗
Encourage l'achat local ou responsable	✓	✗	✗	✗
Coût pour le commerçant	3 % de commission + cashback	Environ 10 % + éventuels frais fixes	3 % - Varie en fonction du volume	Entre 7 % et 12 % selon l'émetteur

FOCUS : L'IMPACT DE CARLO À MONACO (1/2)

UNE ADOPTION MASSIVE ET UNE TRANSFORMATION DES USAGES

81 % **DES COMMERÇANTS MONÉGASQUES PROPOSENT CARLO**

90 % **DES RÉSIDENTS MONÉGASQUES L'UTILISENT POUR LEURS ACHATS QUOTIDIENS**

- Carlo est devenu un **réflexe de consommation locale**, facile, incitatif, et ancré dans les habitudes

UN IMPACT DIRECT SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL

72 % **DES COMMERÇANTS DÉCLARENT UNE HAUSSE DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES ET DE LEUR CLIENTÈLE**

- Depuis 2022, le **chiffre d'affaires des commerces monégasques a augmenté de +11,8 %** contre -2,9 % en France
- Carlo a soutenu les commerces les plus exposés, contribuant à la **hausse de leur chiffre d'affaires**.

Année	Croissance CA France	Croissance CA Monaco
2020	-3,2 %	-6,8 %
2021	**+4,6 %**	**+25,8 %**
2022	-1,7 %	**+6,5 %**
2023	-2,9 %	**+11,8 %**

UNE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ EFFICACE À MONACO

CARLO EST UN OUTIL OPÉRÉ PAR LE PRIVÉ, MAIS AU SERVICE D'UNE POLITIQUE PUBLIQUE CLAIRE :

- **Renforcer la souveraineté** économique locale
- C'est un modèle de **politique incitative** et **mesurable**.

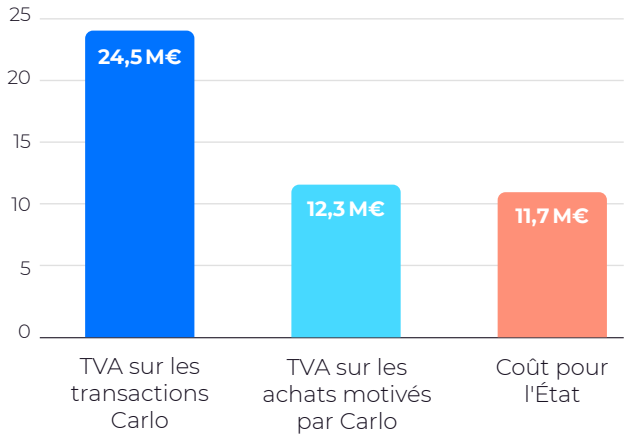
* Voir Glossaire

FOCUS : L'IMPACT DE CARLO À MONACO (2/2)

CARLO GÉNÈRE UNE TVA SIGNIFICATIVE

UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT SUPÉRIEUR À 5 % POUR L'ÉTAT

- **Le coût pour l'État** (subvention de 7 % aux commerçants) est de **11,7 M€**
- Au total, **24,5 M€ de TVA** a été collectée sur les transactions Carlo en 2024
- Sur cette TVA, **on estime à 12,3 M€** la TVA sur les achats motivés par Carlo, en raison du cashback et de l'action de Carlo (estimation fondée sur une enquête de 4 390 personnes)
- **Un modèle robuste** qui maintient son équilibre



UN MODÈLE AUTOFINANCÉ ET VERTUEUX

- **Un effet de levier :** les données disponibles suggèrent qu'un euro investi par l'État pourrait générer plus d'un euro de TVA
- Un système entièrement **opéré et financé par le secteur privé** sans dépendance structurelle.

UNE VISION D'ÉCONOMIE LOCALE PLEINEMENT RÉALISÉE

DES COMMERCES FLORISSANTS, UNE FRÉQUENTATION EN HAUSSE PAR LES RÉSIDENTS ET LES VISITEURS

- Avec l'appui de Monaco, Carlo montre jusqu'où une vision locale peut aller quand elle est pleinement mise en œuvre.

INDI VIDUS & PLANÈTE

NOTRE DÉMARCHE RSE

Carlo a évalué sa démarche RSE pour identifier **ses points forts, les pistes d'amélioration** et ainsi définir **sa feuille de route.**

NOS POINTS FORTS

NOTRE MISSION !

- Une entreprise tournée vers l'ancrage local et la promotion du commerce de proximité

LE RÔLE DES FEMMES CHEZ CARLO

- 73% de femmes dans l'équipe, 66% du codir est féminin

UNE DIRECTION COLLÉGIALE

- Tous les collaborateurs sont impliqués dans les grandes prises de décision

NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)*

ODD 8
Travail décent et croissance économique

ODD 11
Villes et communautés durables

ODD 12
Consommation et production responsables

NOTRE FEUILLE DE ROUTE RSE

LIMITER NOS EXTERNALITÉS NÉGATIVES

- Réaliser notre bilan carbone
- Mettre en place des actions de sobriété carbone

PARTAGER NOS VALEURS

- Impliquer encore plus nos parties prenantes commerçants et utilisateurs
- Formaliser le plan de formation de nos collaborateurs

RENFORCER UNE STRATÉGIE D'IMPACT POSITIF

- Obtenir un label RSE (B Corp, PME+,...)

* Les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les 193 Etats Membres des Nations Unies visent à transformer le monde d'ici 2030 en éradiquant la pauvreté, en protégeant la planète et en assurant la prospérité pour tous.

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

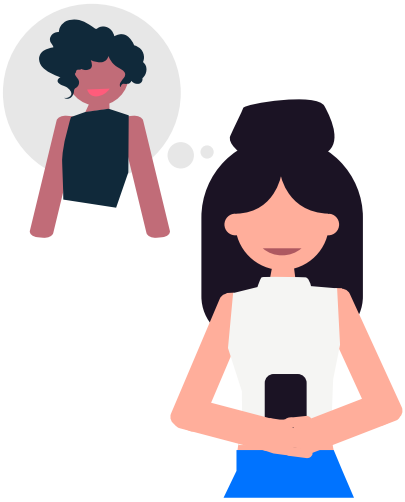
UNE ÉQUIPE JEUNE ET DYNAMIQUE

16 **COLLABORATEURS DANS 3 VILLES : MONACO, AIX ET BORDEAUX**

- Venus des quatre coins du monde, qui mettent en commun leurs compétences en tech, marketing, finance, expansion, et ventes

UNE ÉQUIPE TRÈS APPRÉCIÉE DES COMMERÇANTS

ÉQUIPE AU TOP : SYMPA, DÉDIÉE, ET DYNAMIQUE



UN FORT ENGAGEMENT

0,2 % **C'EST LE TAUX D'ABSENTÉISME !**

- C'est un chiffre extrêmement bas (5 % en France en moyenne)
- Des enquêtes de satisfaction des salariés tous les ans : la dernière enquête de décembre 2024 a montré **une satisfaction de 8 sur 10**
- Et notre première étude d'impact cette année !

ET MAINTENANT ?

ENCORE PLUS D'IMPACT EN 2025

En 2025, nous voulons aller plus loin, avec une ambition claire : faire de Carlo un levier toujours plus fort pour le développement du commerce local. Pour cela, nous nous donnons cinq grandes priorités :

1. **Continuer d'améliorer l'application** pour la rendre la plus simple, stable et utile possible, tout en y intégrant des innovations audacieuses qui redéfinissent l'expérience du commerce local.

2. **Mieux valoriser les données** pour accompagner les commerçants, en transformant les informations-clés en conseils pratiques, indicateurs utiles et leviers concrets pour suivre leur performance, comprendre leurs clients et faire grandir leur activité.

3. **Renforcer la dimension humaine** de Carlo, en cultivant les liens entre commerçants, utilisateurs et équipes à travers des événements, de la proximité et de l'écoute.

4. Explorer des pistes pour **améliorer le programme de parrainage** et maximiser son impact sur l'engagement et la fidélité.

5. Et surtout, continuer de rendre le **shopping local toujours plus attractif, gratifiant et incontournable** pour l'ensemble de notre communauté.

MÉTHODOLOGIE

17.01.2025 — **28.02.2025**

Cadrage — **Collecte** — **Analyse** — **Restitution**

CABINET INDÉPENDANT

- Réalisée par un expert indépendant : **Strates**

ENQUÊTES COMMERÇANTS

- **11 entretiens** avec des commerçants (Monaco, Aix-en-Provence)
- Questionnaire en ligne : **115 répondants** (2024) & **29 répondants** Monaco (2025), **24 répondants** Aix (2025)

ENQUÊTES UTILISATEURS

- Questionnaire en ligne : **3085 répondants** Monaco (2024), **280 répondants** Aix (2025)

DONNÉES INTERNES

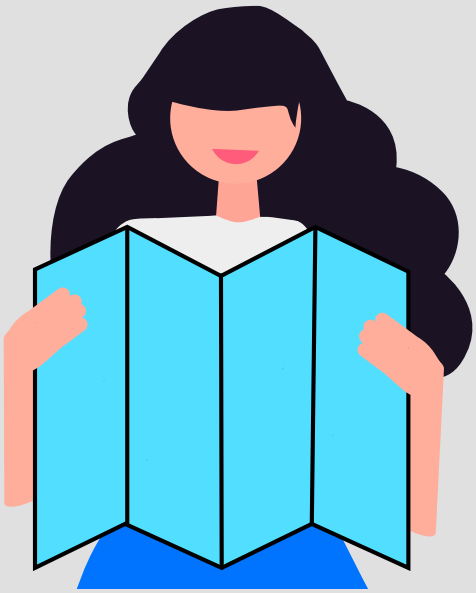
- **3 entretiens** avec les équipes Carlo (direction, marketing, Aix)
- Données **système**, **marketing** & **sales**
- **Analyse concurrentielle**
- Données **RSE & RH**

ILS ONT DONNÉ LEUR AVIS :

139 COMMERÇANTS

3365 UTILISATEURS

GLOSSAIRE



Cashback : Mode de récompense qui permet aux clients de récupérer une partie de leurs dépenses lors d'achats effectués chez des commerçants partenaires.

Commerce de proximité : Enseigne indépendante ou liée à un réseau d'enseignes (intégrée, franchisée ou coopérative).

Net Promoter Score (NPS) : Il mesure la satisfaction et la fidélité client via la probabilité de recommandation, classant les clients en promoteurs, passifs et détracteurs.

Paiement entre amis (ou envoyer à un ami) : Fonctionnalité permettant de partager une addition ou de s'envoyer de l'argent.

Panier moyen : Montant moyen par transaction des achats effectués par un utilisateur sur une période.

Pendulaire : Personne qui effectue quotidiennement des trajets entre son domicile et son lieu de travail (cas de Monaco).

Taux d'attrition : Pourcentage de commerçants ayant décidé d'arrêter leur collaboration avec Carlo.

(Nouvel) Utilisateur actif : A effectué au moins une transaction sur les 12 derniers mois.

À TRÈS VITE CHEZ LES COMMERÇANTS CARLO !

ÉCHANGEZ AVEC L'ÉQUIPE CARLO !

Cette mesure d'impact nous permet d'affiner nos services pour nos commerçants et utilisateurs. Amélioration de l'application, événements enrichissants, communication renforcée et soutien constant : nous sommes déterminés à progresser ensemble, avec énergie et bonne humeur.

NOUS SOMMES CURIEUX D'ENTENDRE VOS RÉACTIONS ET VOS IDÉES SUR LE CONTENU DE CE RAPPORT !

MERCI À VOUS !

Merci d'avoir rejoint la communauté Carlo et de contribuer au succès du commerce local !

Merci au soutien fidèle et déterminant de la Principauté de Monaco et des villes d'Aix-en-Provence et de Bordeaux

Merci aux commerçants et aux utilisateurs qui ont participé à cette 1ère évaluation d'impact

Merci à notre équipe et à nos experts en impact qui ont travaillé avec rigueur et créativité sur ce rapport

ET ON SE RETROUVE EN 2026 POUR LA PROCHAINE ÉVALUATION !

Carlo Technologies
17, avenue Albert II, 98000 Monaco
+33 4 12 28 01 72
hello@carloapp.com
carloapp.com
carloapp - @carloapp.aixenprovence et @carloapp.bordeaux
carloapp
carloapp

Crédits photos : **Carlo Technologies**
Conception : **strates-consulting.com**
Graphisme : **annachaldjian.com**

Carlo

Carlo Technologies SARL au capital de 15 000 €, immatriculée au
Répertoire du Commerce et de l'Industrie de Monaco sous le numéro 21S08828