



# Enquête Coopérateurs 2023

Rapport de diffusion

# Introduction

Du 20 novembre au 17 décembre 2023, les coopérateurs ont pu s'exprimer à travers une enquête, pilotée par la Vie Coopérative et le Conseil de surveillance.

Les objectifs : **mesurer la satisfaction des coopérateurs vis-à-vis de leur magasin, d'évaluer leur connaissance et de donner de l'information sur Coop Atlantique.**

## 5 parties :

- I. Profil du coopérateur
- II. La satisfaction magasin
- III. Les acteurs bénévoles de la vie Coopérative
- IV. Coop Atlantique est une entreprise de l'ESS
- V. L'expression des Coopérateurs par le vote, un principe fondamental de Coop Atlantique, entreprise de l'ESS

# Communication

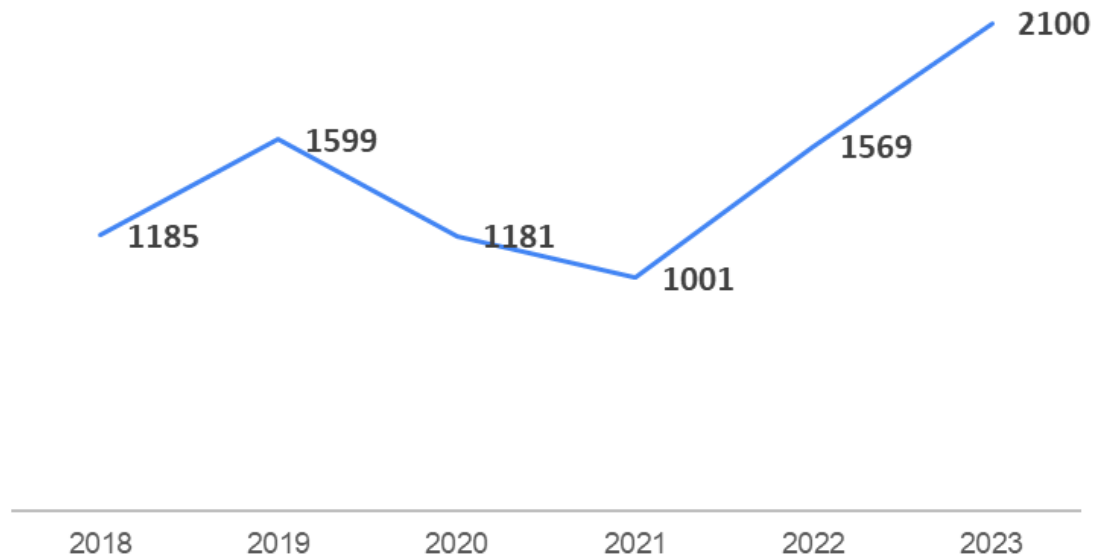
- ❑ **35 000** coopérateurs contactés par **mail**
- ❑ **En magasin :**
  - ❑ Affiches
  - ❑ barres de caisse
  - ❑ pieds de tickets de caisse
  - ❑ publications Facebook
  - ❑ radio magasin
- ❑ **Lettre du Coopérateur**
- ❑ **Relance** le 11 décembre par **mail**

# Les résultats

# I. Le profil des Coopérateurs

# Nombre de répondants

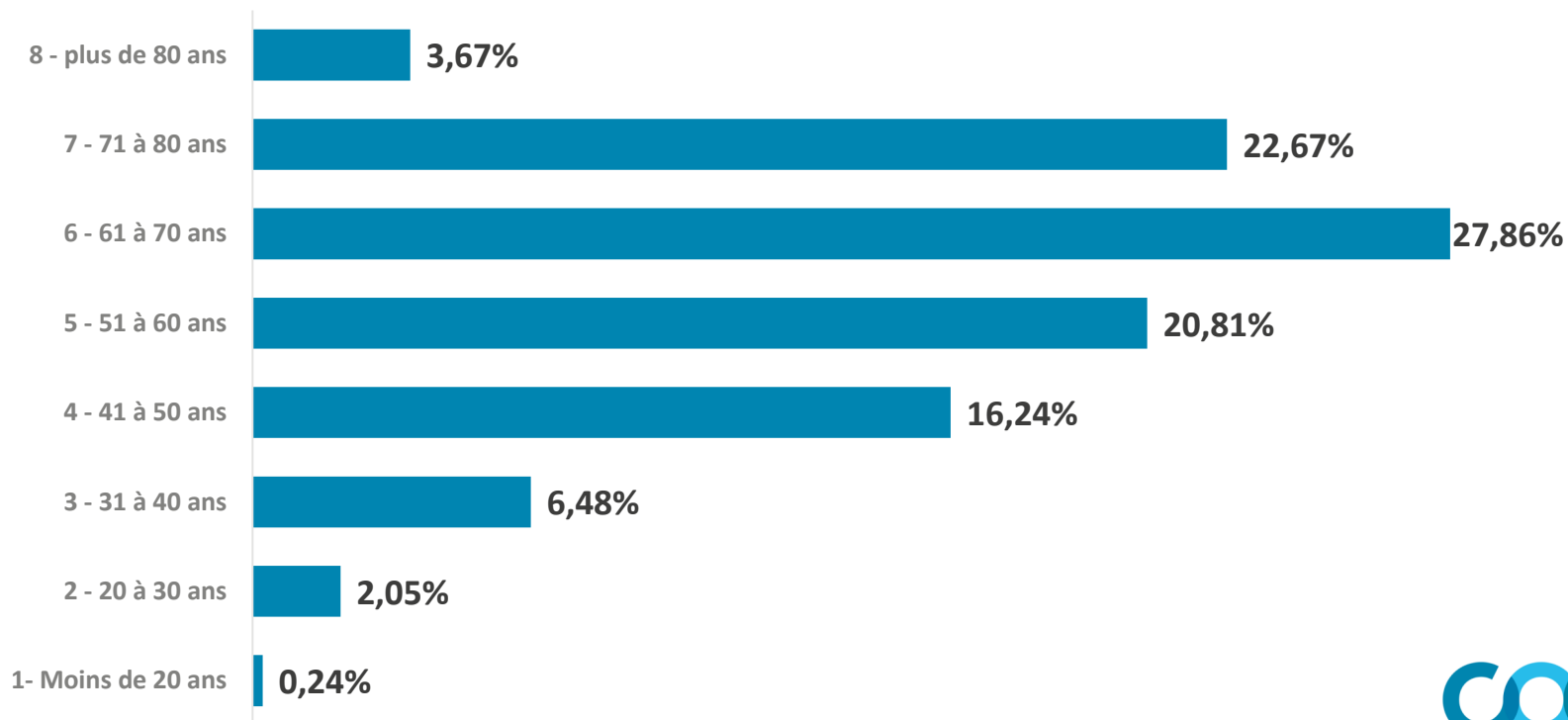
2 100 coopérateurs + 39% par rapport à 2022



# Le profil des Coopérateurs

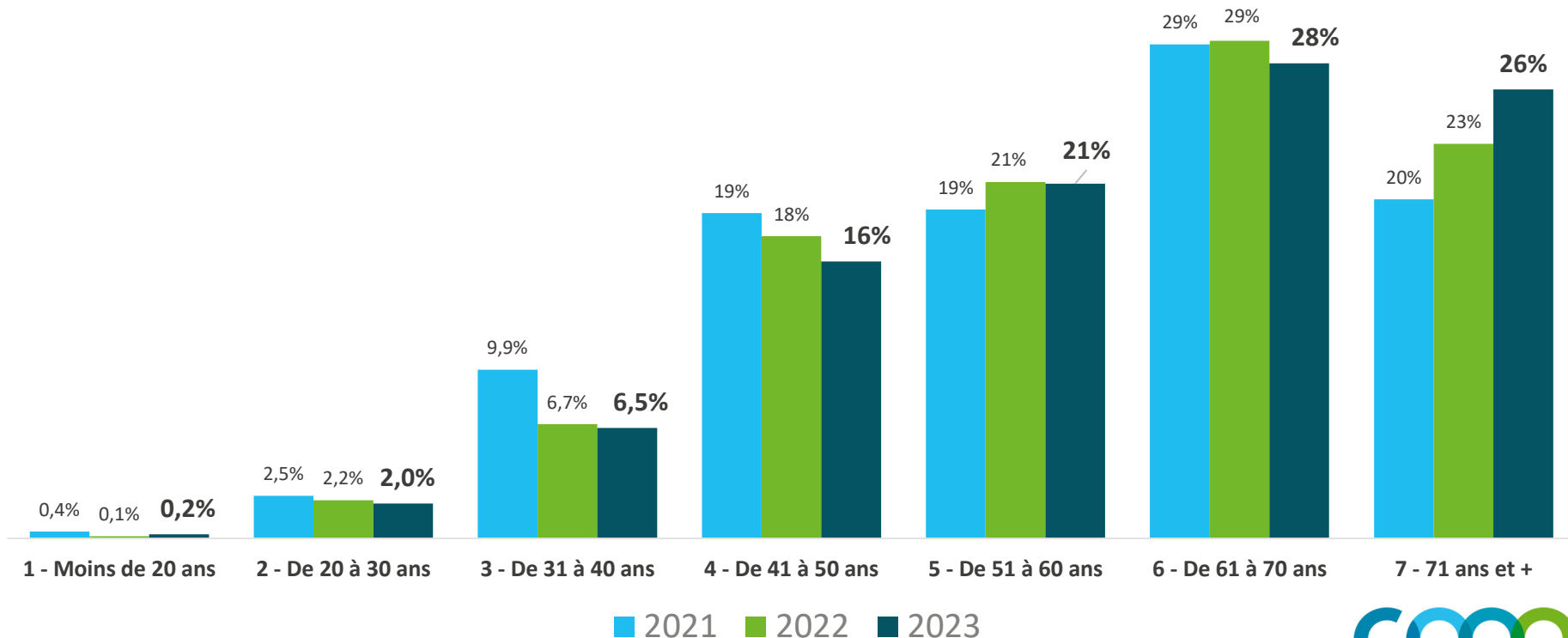
Quelle est votre tranche d'âge ?

2100 réponses



# Le profil des Coopérateurs

Quelle est votre tranche d'âge ? 2100 réponses

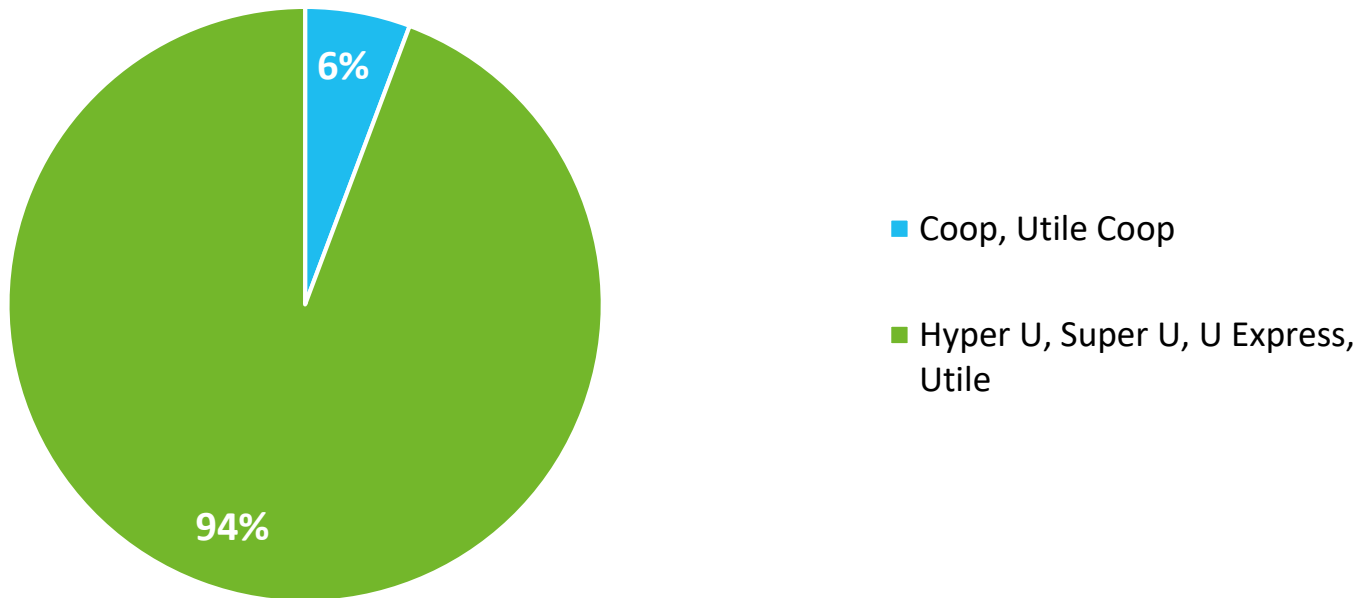




# Le profil des Coopérateurs

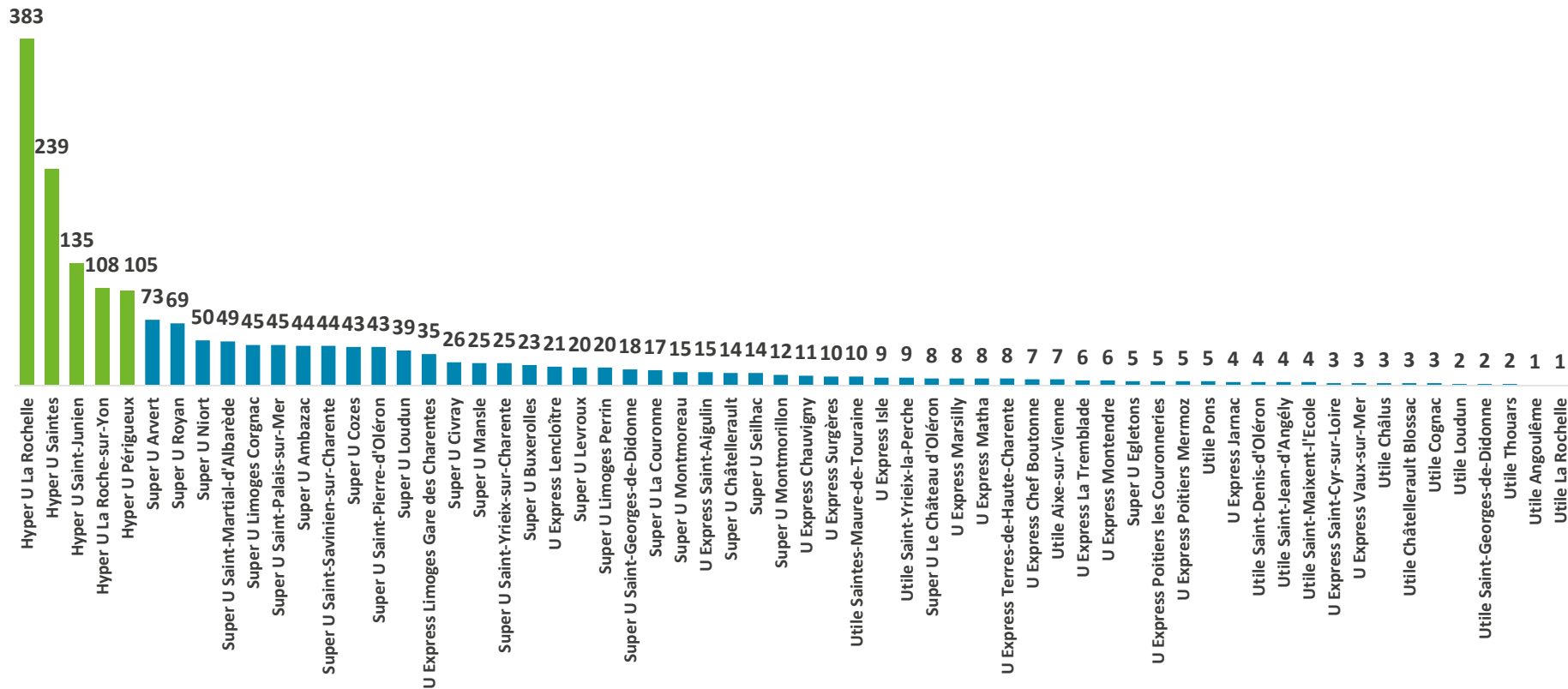
Quelle est l'enseigne commerciale de Coop Atlantique que vous fréquentez le plus souvent ?

2100 réponses



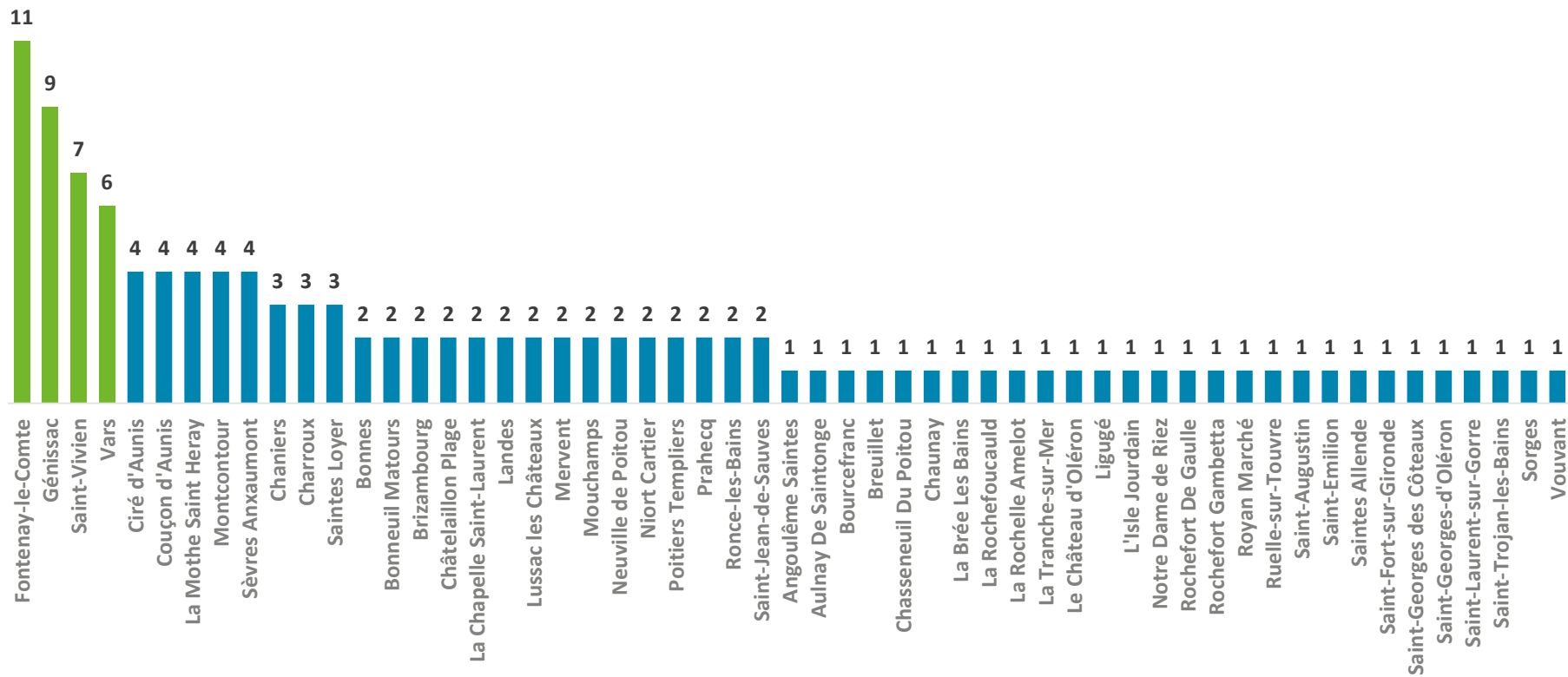
# Le profil des Coopérateurs

Quel magasin U fréquentez-vous le plus souvent ? 1 980 réponses



# Le profil des Coopérateurs

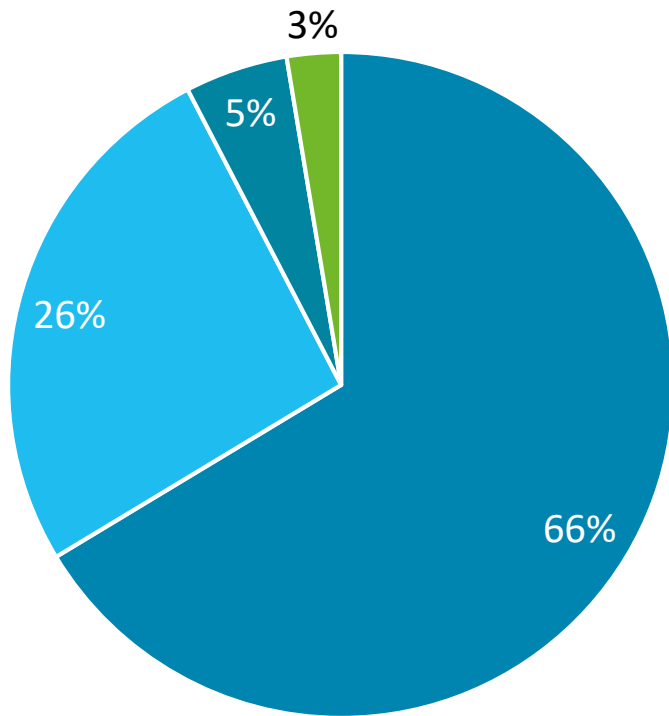
Quel magasin Coop fréquentez-vous le plus souvent ? 120 réponses (87 en 2022)



# Le profil des Coopérateurs

À quelle fréquence venez-vous dans votre magasin U ?

1 980 réponses

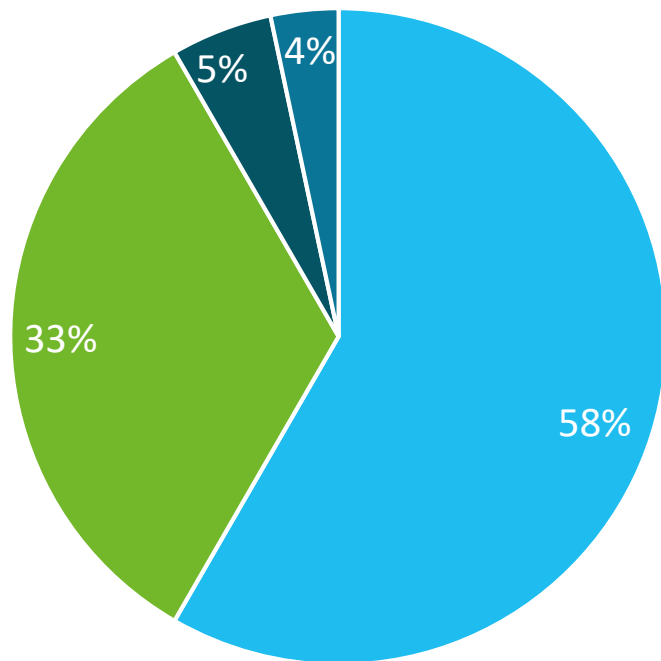


- Au moins une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Une ou plusieurs fois par an

# Le profil des Coopérateurs

À quelle fréquence venez-vous dans votre magasin Coop ?

120 réponses



- Au moins une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Une ou plusieurs fois par an

# Synthèse du profil des coopérateurs

Cette année, les coopérateurs ont été encore nombreux à s'exprimer **+39%** par rapport à 2022. Cette évolution se retrouve dans toutes les tranches d'âge dont +52% de participation chez les + de 70 ans.

On notera que la participation à l'enquête dans les magasin Coop a augmenté de **+38%**.

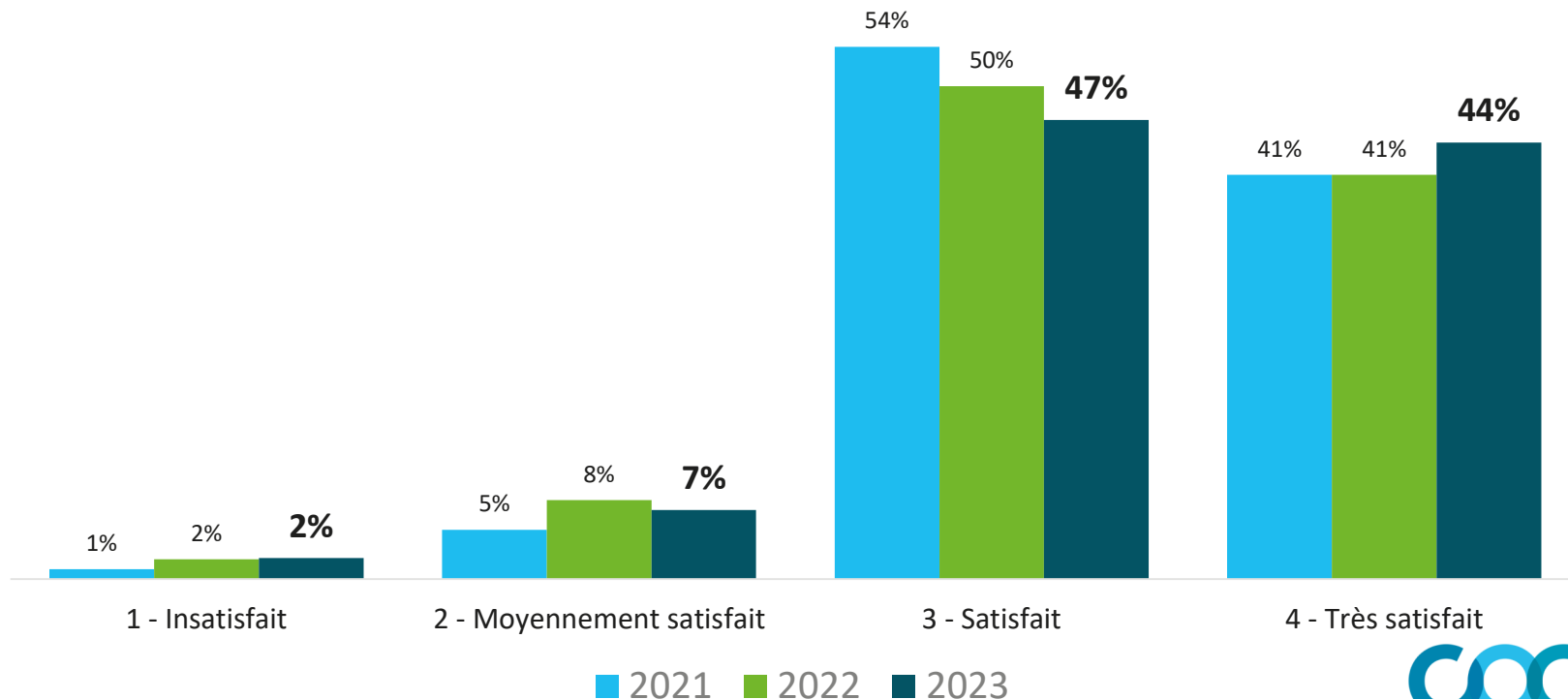
D'une manière générale, quel que soit l'enseigne fréquentée par nos coopérateurs, les résultats montrent qu'ils y sont fidèles.

**66%** de nos coopérateurs viennent en magasin U au moins une fois par semaine et **26%** une fois par mois. *On note une baisse de la fréquentation par semaine mais une hausse de fréquentation mensuelle par rapport à 2022.*

# II. La satisfaction des Coopérateurs en magasin U

# La satisfaction global vis-à-vis de votre magasin U

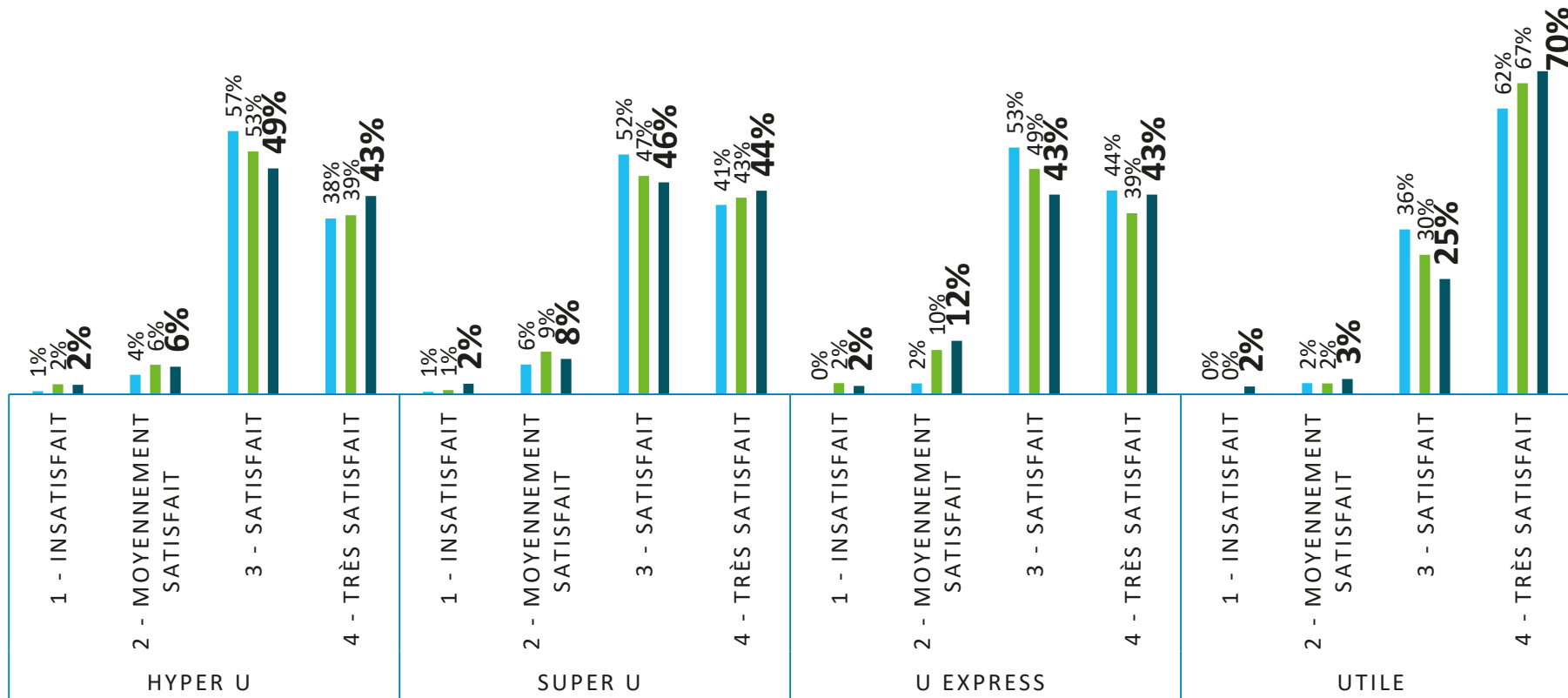
Êtes-vous globalement satisfait de votre magasin U ? 1 980 réponses



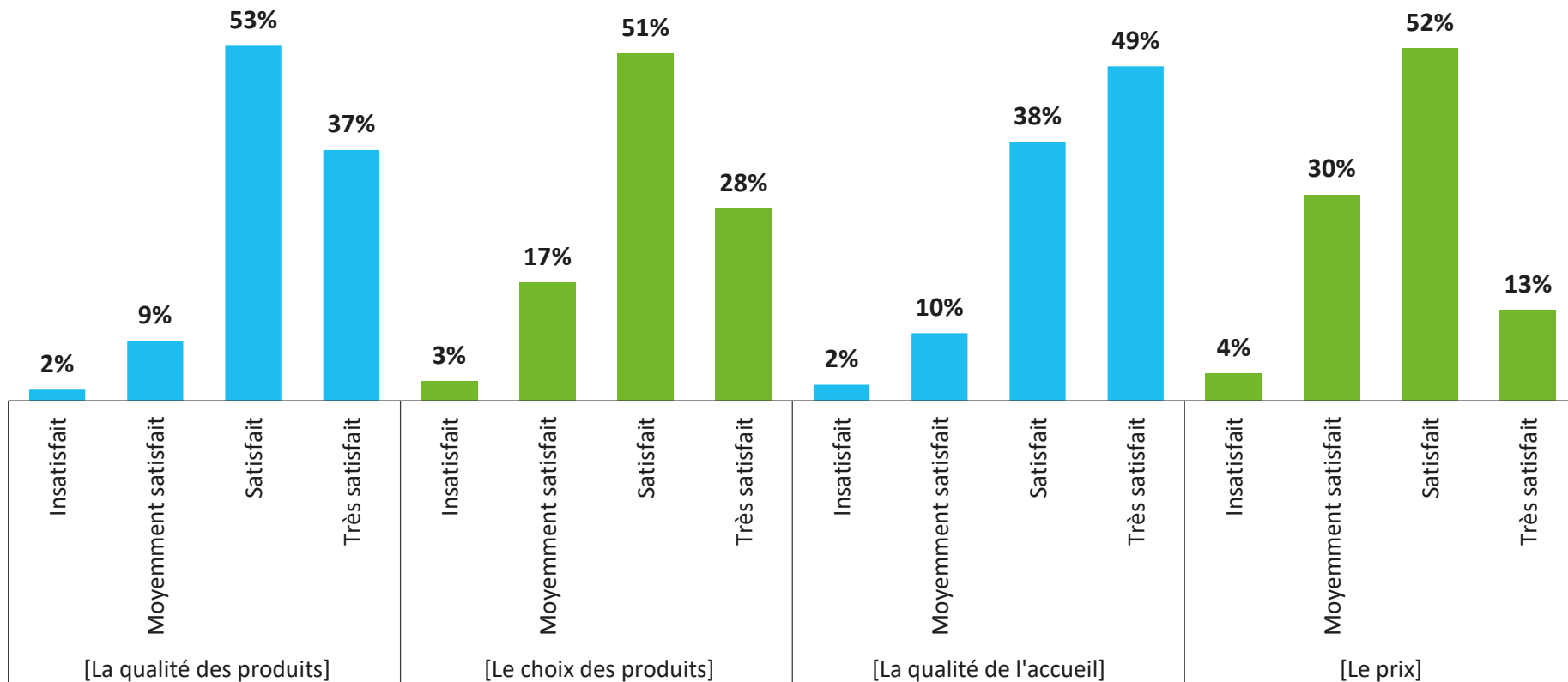


# La satisfaction par Enseignes U

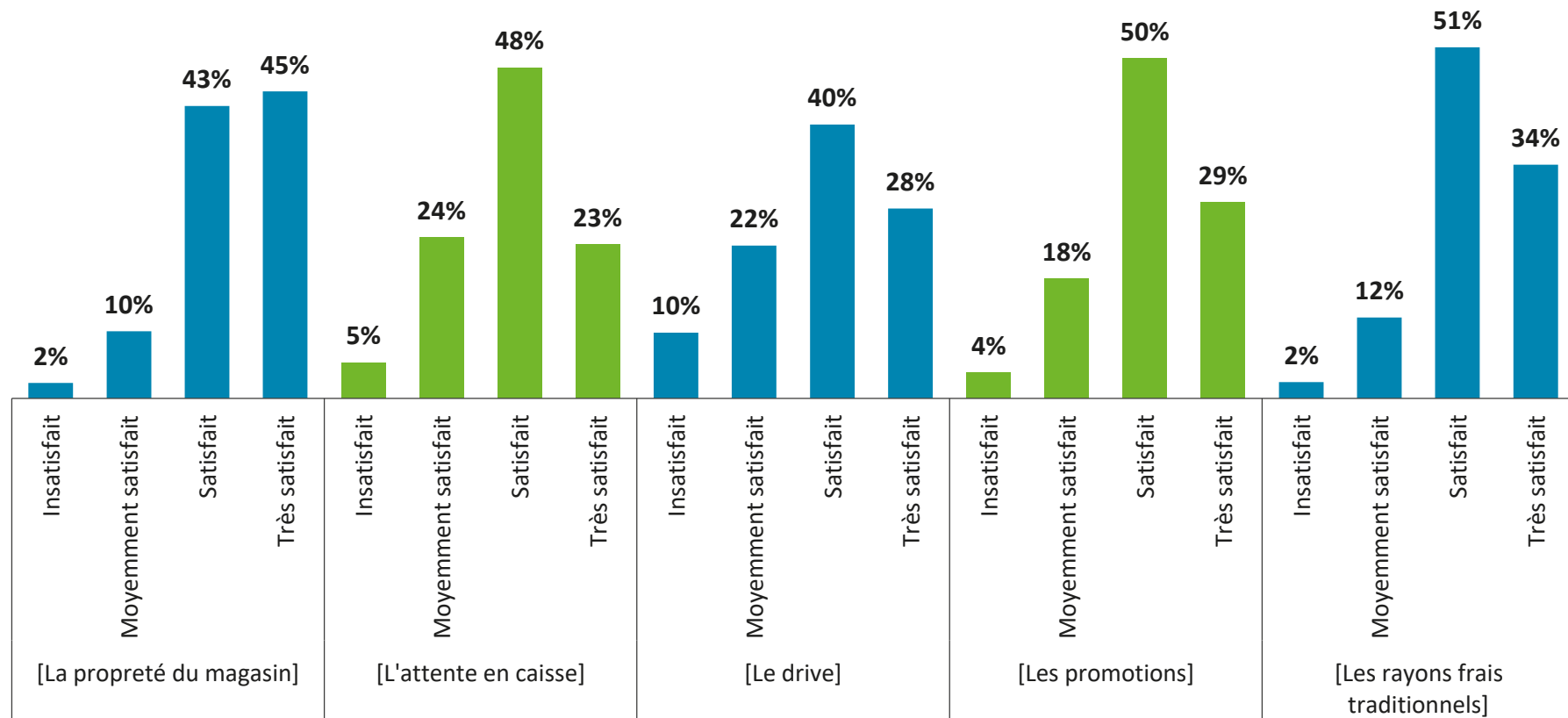
1 980 réponses



# La satisfaction par critères dans les enseignes U 1 980 réponses

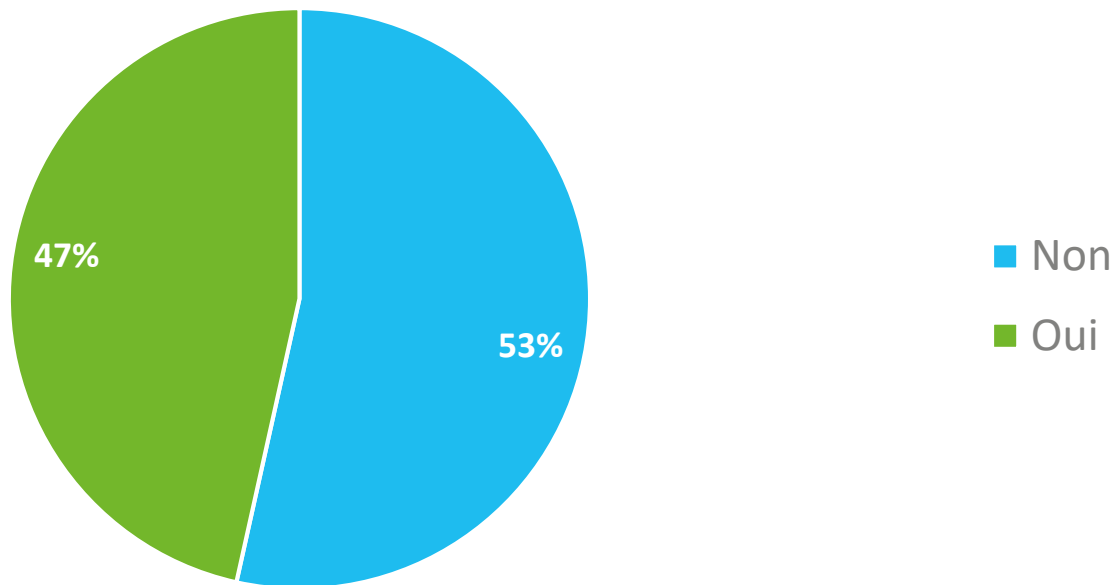


# La satisfaction par critères dans les enseignes U 1 980 réponses



# La satisfaction par critères dans les enseignes U 1 980 réponses

L'enseigne Hyper U fait partie des 2 enseignes les moins chères de France, le saviez vous ?

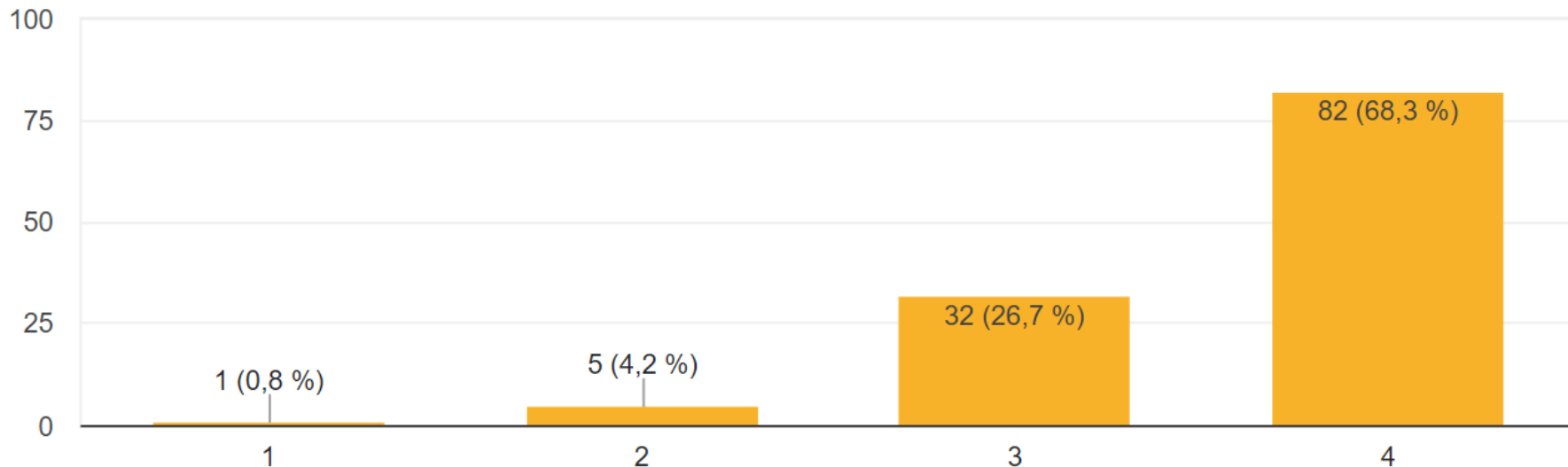


# La satisfaction global vis-à-vis de votre magasin Coop

Êtes-vous globalement satisfait de votre magasin ?

(1 = Insatisfait / 2 = Moyennement satisfait / 3 = Satisfait / 4 = Très satisfait)

120 réponses (panel insuffisant pour une analyse détaillée)



# Synthèse sur la satisfaction globale des coopérateurs

**91%** des coopérateurs sont satisfaits de leur magasin sous enseigne U (idem 2022)

On conserve un **très bon niveau de satisfaction** dans tous nos formats de magasin avec un plus pour l'enseigne Utile qui a obtenu le score le plus élevé.

En ce qui concerne la qualité, le choix de nos produits et l'accueil dans nos magasins U, **+ de 80%** de nos coopérateurs sont satisfaits. On notera que **65%** de nos coopérateurs déclarent être satisfaits des prix pratiqués dans leur magasin.

**+ de 80%** de nos coopérateurs sont satisfaits des rayons frais traditionnels et de la propreté de leur magasin, et **+ de 70%** sont satisfaits de l'attente en caisse et les promotions.

Pour l'enseigne **COOP**, **95%** des coopérateurs sont satisfaits de leur magasin.  
(idem 2022)

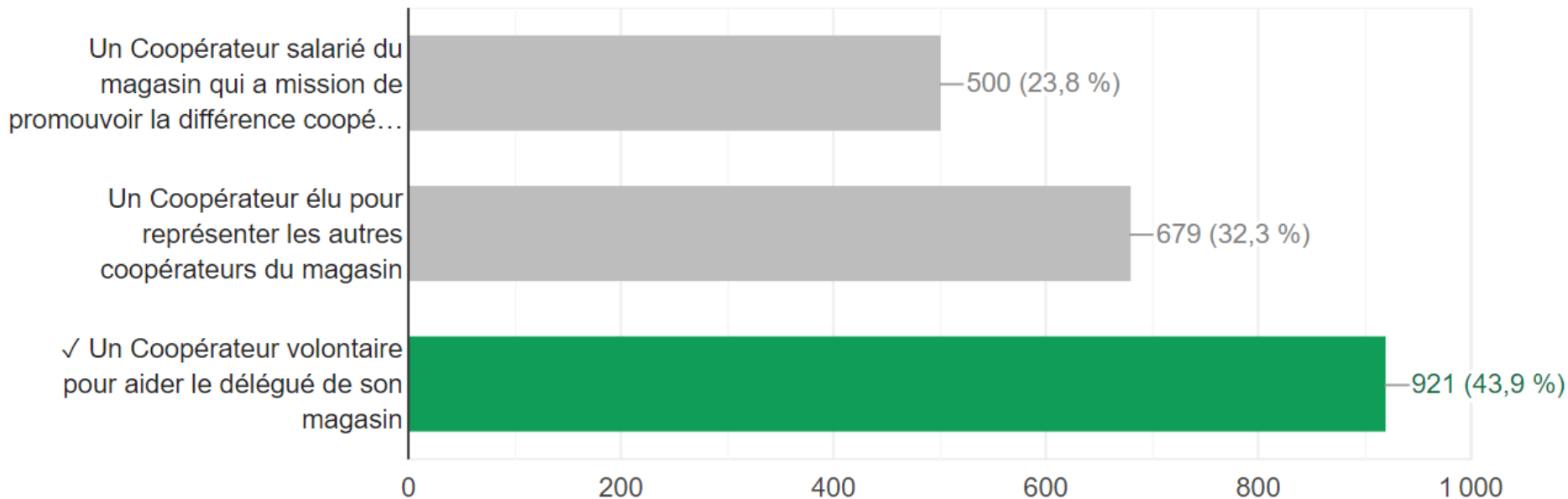


# III. Les acteurs bénévoles de la vie Coopérative

# Les acteurs bénévoles de la vie Coopérative

Un Coopérateur dynamique c'est :

921 réponses correctes sur 2 100

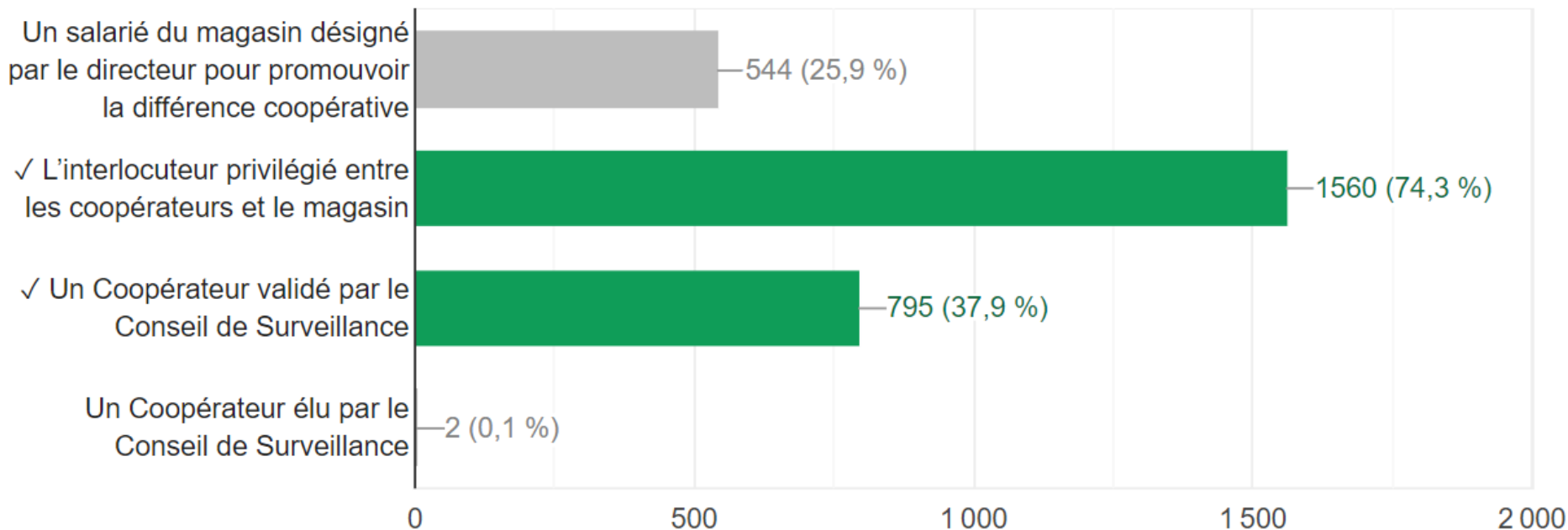




# Les acteurs bénévoles de la vie Coopérative

Un délégué c'est (*plusieurs réponses possibles*) :

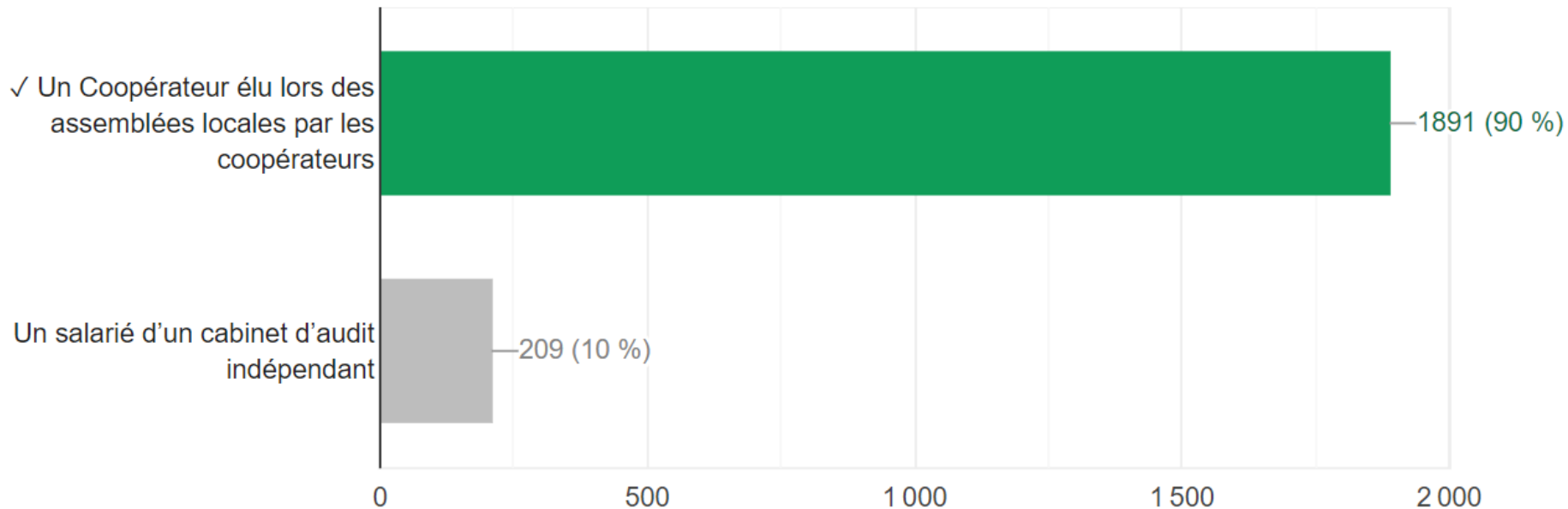
364 réponses correctes sur 2 100



# Les acteurs bénévoles de la vie Coopérative

Un membre du Conseil de Surveillance c'est :

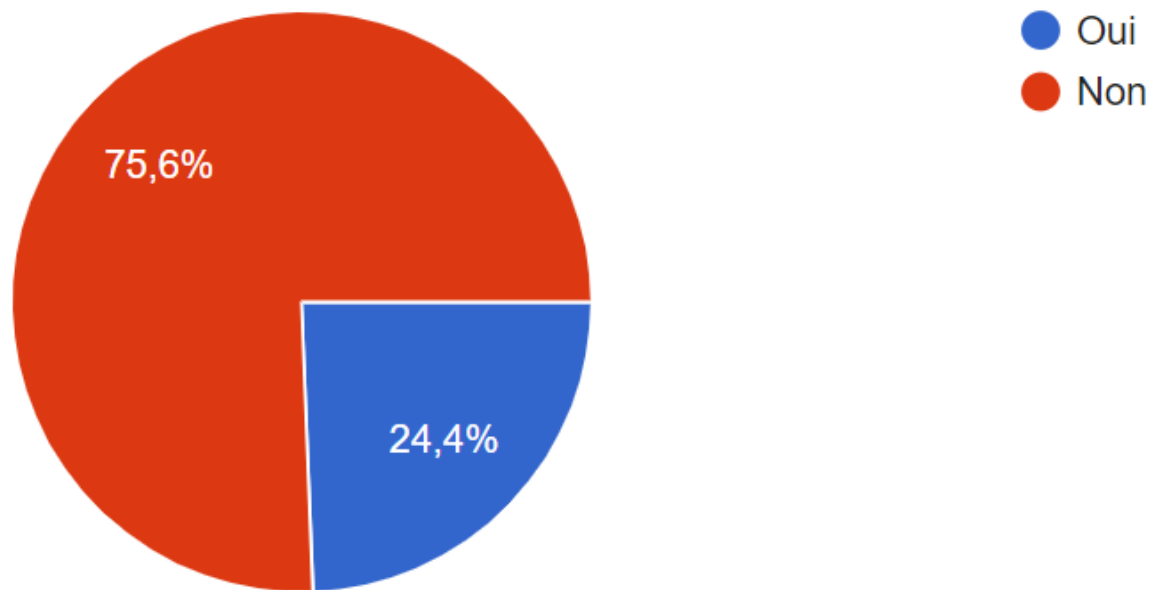
1 891 réponses correctes sur 2 100



# Les acteurs bénévoles de la vie Coopérative

Connaissez-vous un délégué ou un coopérateur dynamique de votre magasin ?

2 100 réponses



# Synthèse sur les acteurs bénévoles de la vie Coopérative

**43%** des répondants ont déduit ou connaissent le statut et la mission du coopérateur dynamique.

**74%** d'entre eux ont déduit ou connaissent également le statut et la mission du délégués mais

**25%** déclarent connaître le délégué de leur magasin. *Un travail à prévoir pour faire évoluer ce taux car nos bénévoles doivent être reconnus.*

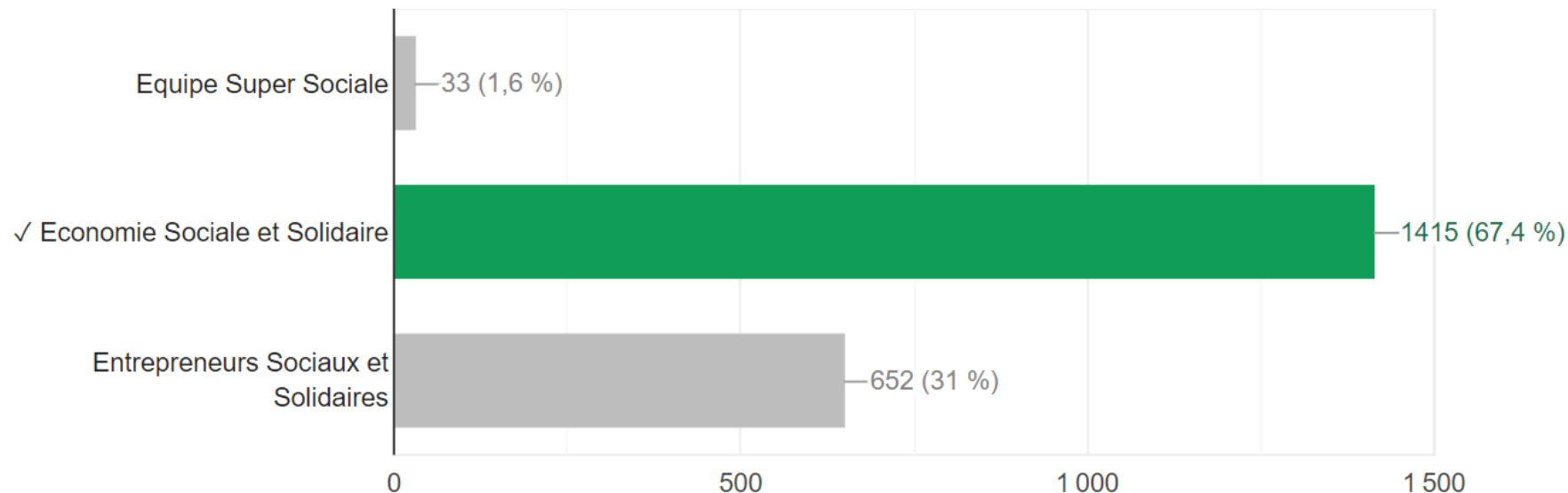
Ils sont **90%** à connaître ou déduire le statut d'un membre du conseil de surveillance.

# IV. Coop Atlantique, une entreprise de l'ESS

# Coop Atlantique est une entreprise de l'ESS

D'après vous, le sigle ESS veut dire ?

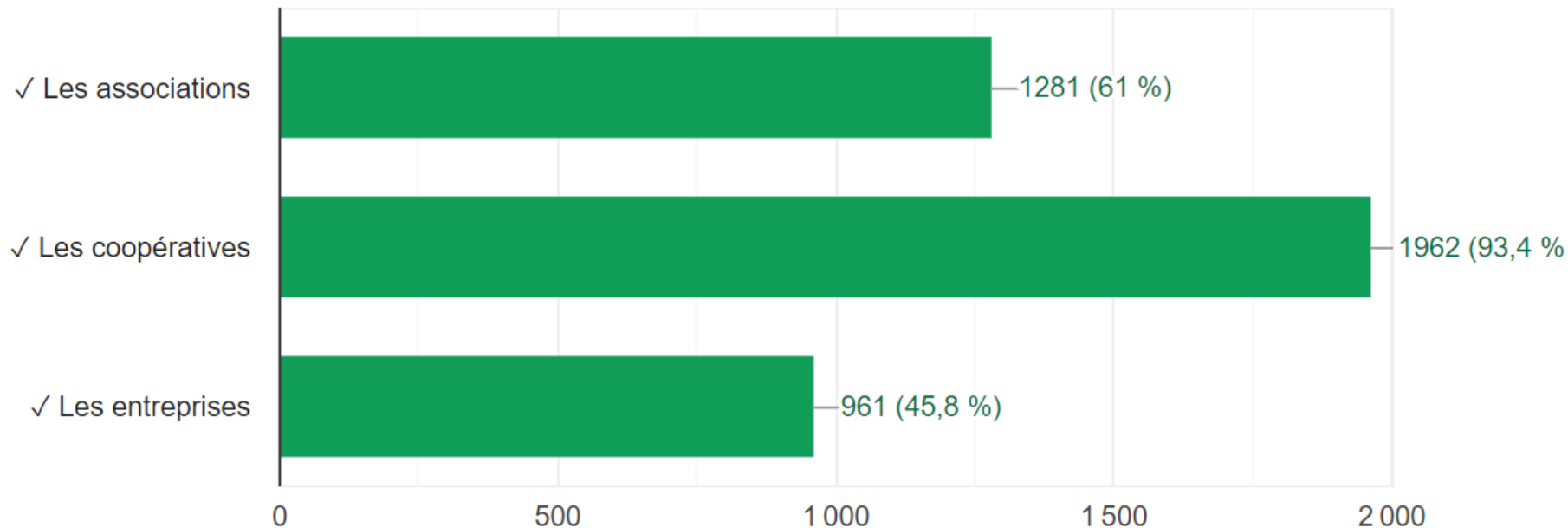
1 415 réponses correctes sur 2 100



# Coop Atlantique est une entreprise de l'ESS

Lesquelles de ces structures peuvent faire partie de l'ESS (*plusieurs réponses possibles*) ?

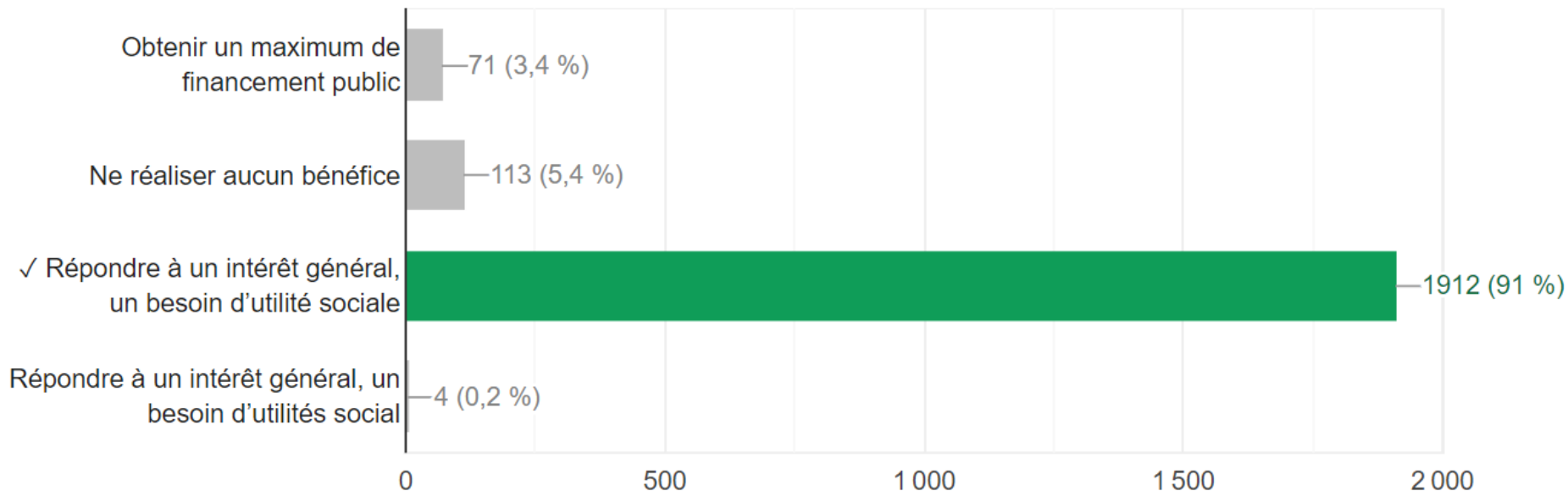
599 réponses correctes sur 2 100



# Coop Atlantique est une entreprise de l'ESS

Quel est le but de l'ESS ?

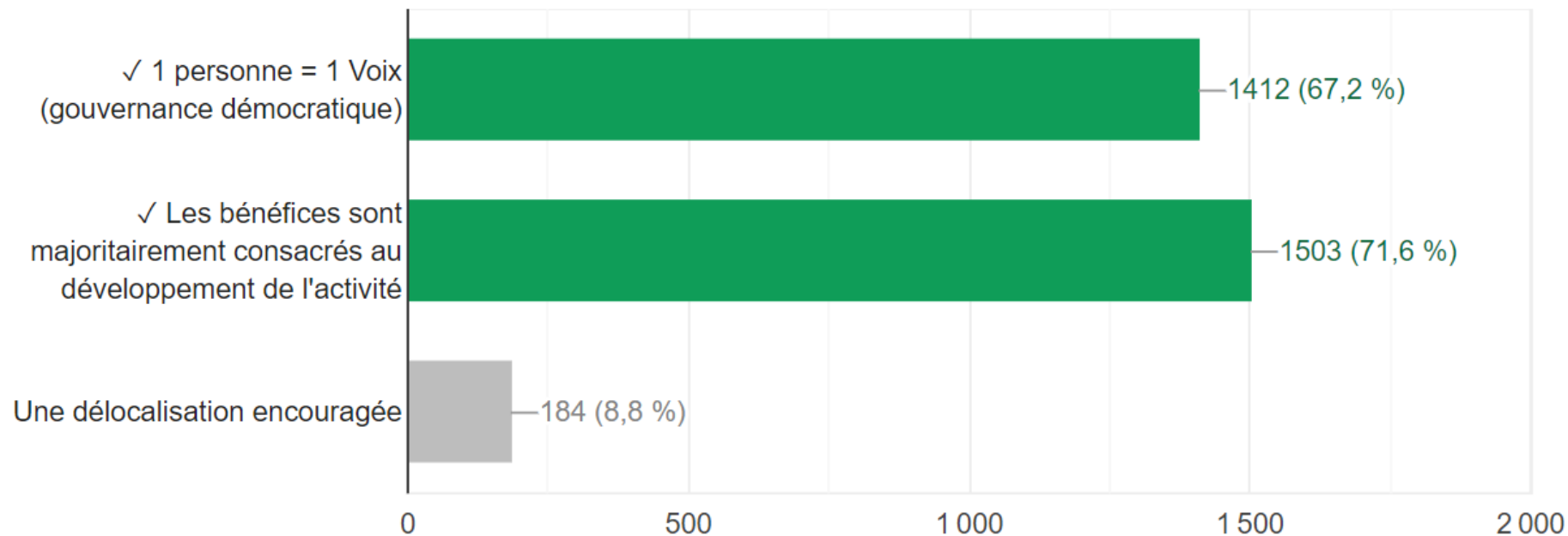
1 912 réponses correctes sur 2 100





# Coop Atlantique est une entreprise de l'ESS

D'après vous ? Lesquelles de ces propositions sont des principes de l'ESS (*plusieurs réponses possibles*) 774 réponses correctes sur 2 100



# Synthèse sur Coop Atlantique est une entreprise de l'ESS

**67%** des répondants connaissent la signification du sigle ESS.

**Un quart** d'entre eux connaissent le périmètre étendu de l'ESS.

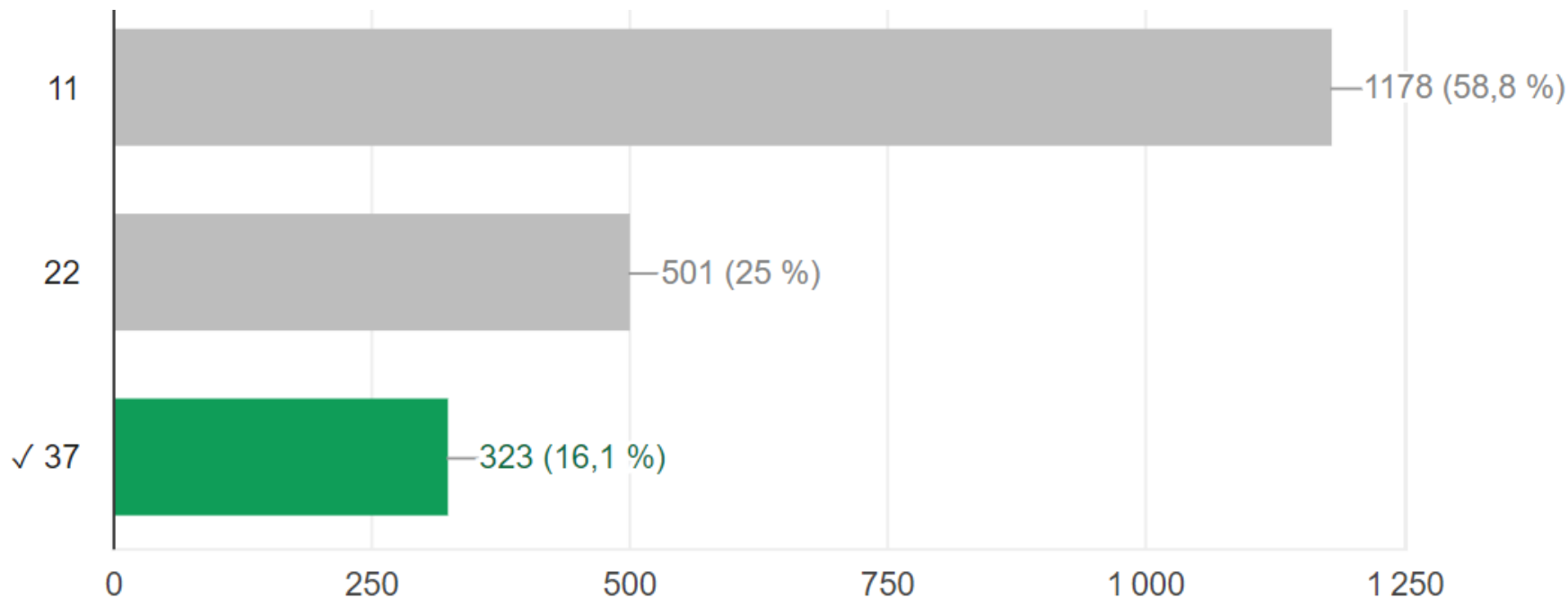
**La grande majorité** des coopérateurs déduit correctement le but et les principes de l'ESS, à nous de faire le lien avec notre Coopérative.

# V. L'expression des Coopérateurs par le vote, un principe fondamental de Coop Atlantique, entreprise de l'ESS

# L'expression des Coopérateurs par le vote

Savez-vous combien d'assemblées sont organisées sur les 11 départements de Coop

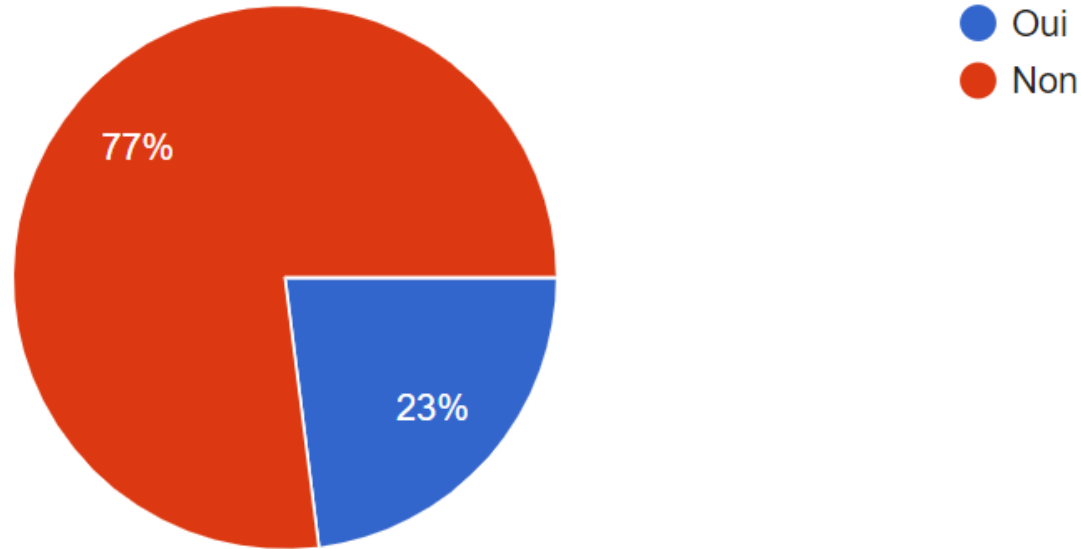
Atlantique ? 323 réponses correctes sur 2 002



# L'expression des Coopérateurs par le vote

Avez-vous déjà participé au Coup de pouce ?

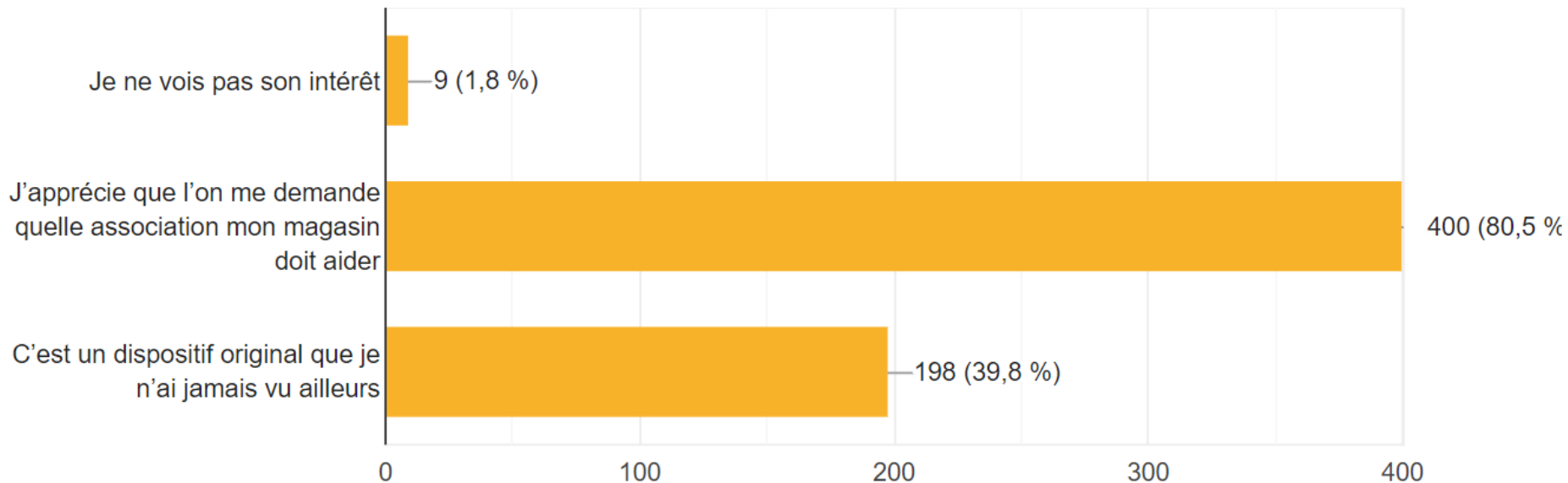
2 082 réponses



# L'expression des Coopérateurs par le vote

Que pensez-vous de ce dispositif ? (plusieurs choix possibles)

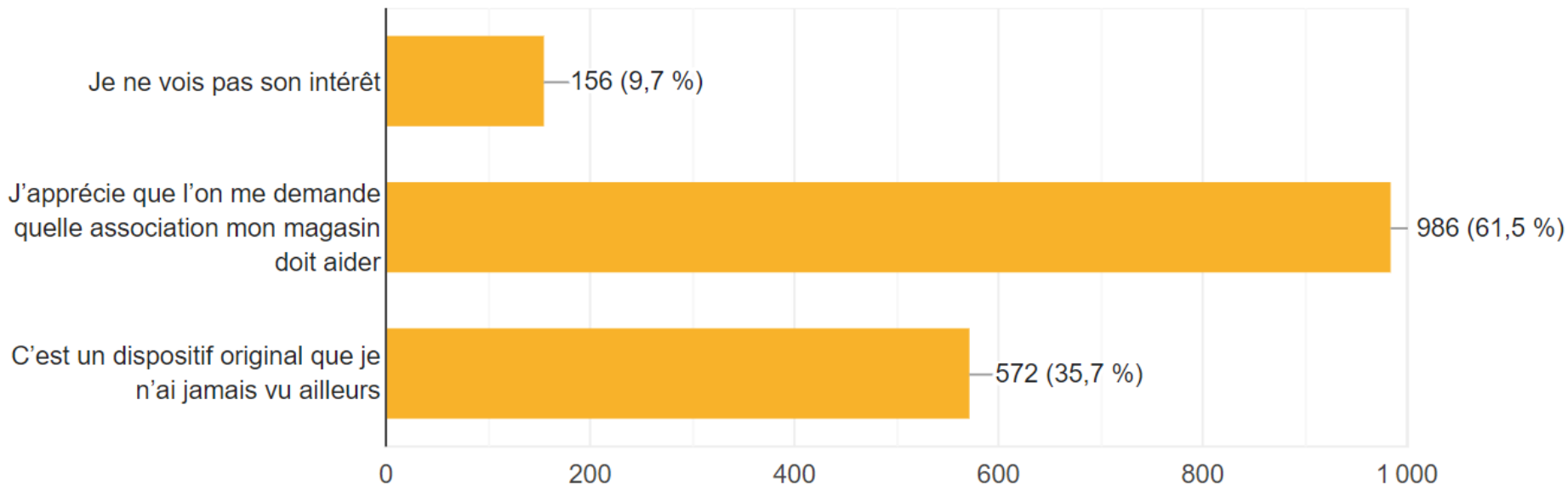
497 réponses



# L'expression des Coopérateurs par le vote

Si non, que pensez-vous de ce dispositif ?

1 603 réponses



# Synthèse de l'expression des Coopérateurs par le vote, un principe fondamental de Coop Atlantique, entreprise de l'ESS

Parmi les **23%** des coopérateurs ayant déjà exprimé leur vote lors du Coup de pouce, **80%** déclarent avoir apprécié que Coop Atlantique leur demande quelles associations leur magasin doit aider et **40%** disent que ce dispositif est original.

**77%** des répondants déclarent ne pas avoir participé au coup de pouce Coopératif mais apprécient son objectif solidaire et la possibilité de s'exprimer.

NB : seuls 30 sites ont organisé le Coup de pouce en 2023





# Conclusion

Encore cette année, on note **une belle progression** de la participation qui a touché toutes les tranches d'âges.

**Les coopérateurs** sont toujours **fidèles et satisfaits** de leur magasin.

Grâce au QCM sur les acteurs bénévoles, ils ont pu apprendre le statut et les rôles de chacun,

Le **Coup de pouce** coopératif plait, il faut le déployer plus largement et le faire connaître.