



Enquête Coopérateurs 2021

Rapport de diffusion

[ENQUÊTE] COOPÉRATEURS

DU 1^{ER} SEPTEMBRE AU 6 OCTOBRE 2021
SUR WWW.COOP-ATLANTIQUE.FR



La coopérative qui appartient à ses clients



Enquête 2021

Enquête pilotée par la Vie Coopérative et en collaboration avec chacune des enseignes qui ont choisi les thématiques et leur contenu en fonction de leur besoin. Un chapitre supplémentaire concerne la Vie Coopérative.

Questionnaire administré via Google form.

Satisfaction globale + 4 thématiques :

I. La satisfaction globale en magasins U

II. L'accueil en magasins U

- a. Satisfaction globale,
- b. Satisfaction au pôle accueil,
- c. Satisfaction en drive,
- d. Satisfaction en caisse

III. Satisfaction en magasins Coop

- a. Satisfaction globale
- b. Satisfaction de l'accueil, conseil, passage en caisse

IV. La qualité de l'offre

- a. La qualité de l'offre en magasins U
- b. La qualité des offres Coopérateurs
- c. La qualité des produits locaux en magasins U et Coop
- d. La qualité de l'offre en magasins Coop

V. La Vie Coopérative

- a. Assemblées,
- b. Semaine des coopérateurs



Enquête 2021

Canaux de communication

- ❑ d'un mail à **18 559** personnes
- ❑ un SMS à **8 165** personnes (mail non renseigné dans la base)
- ❑ Communication en magasin :
 - ⇒ Affiches, barres de caisse, pieds de tickets de caisse, publications Facebook, radio en magasin (un message avant l'ouverture pour sensibiliser les collaborateurs et un message toute les heures à destination des clients pendant la période d'ouverture)

3 relances faites : 15 septembre par mail – 25 septembre par SMS – 2 octobre

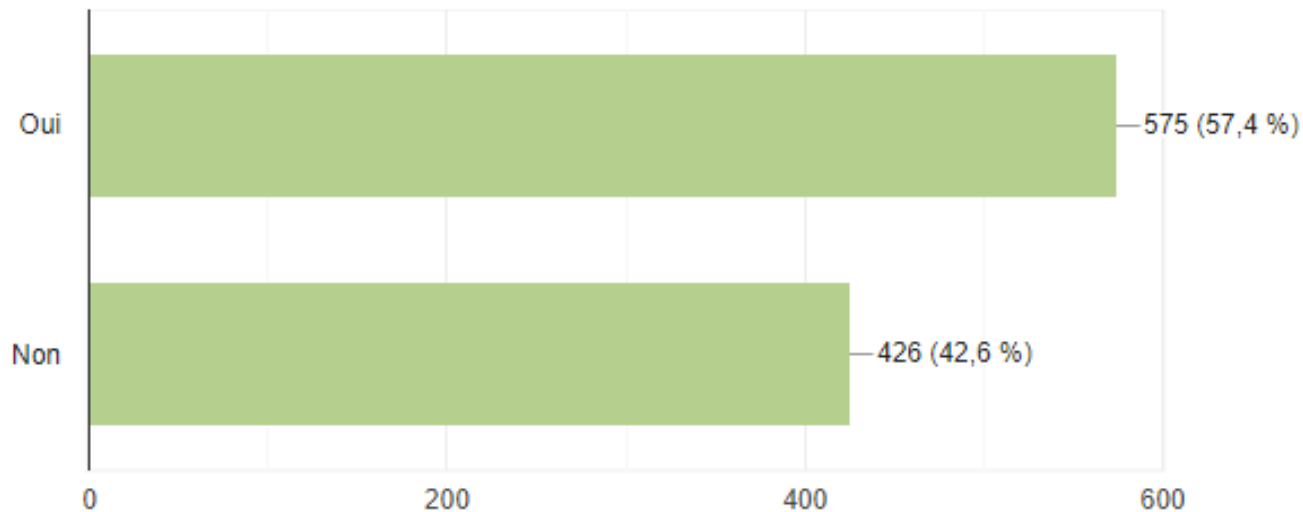
Les résultats

Le profil des Coopérateurs

Le profil des Coopérateurs répondants

Souhaitez-vous conserver vos réponses sur votre compte coopérateur ?

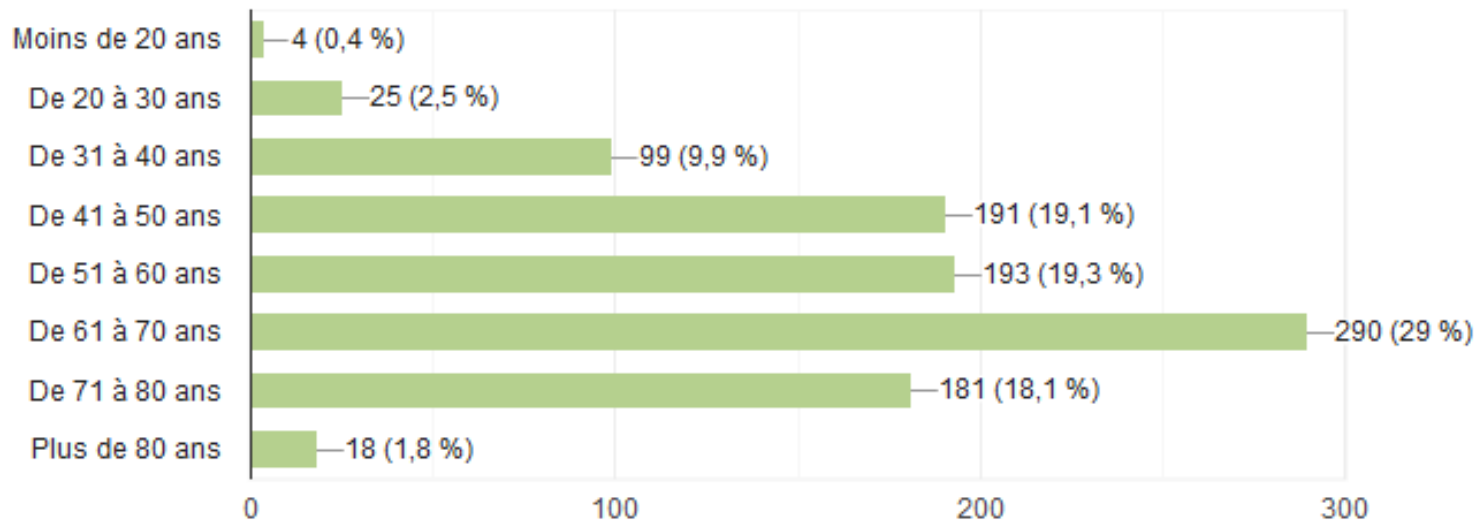
1 001 réponses



Le profil des Coopérateurs répondants

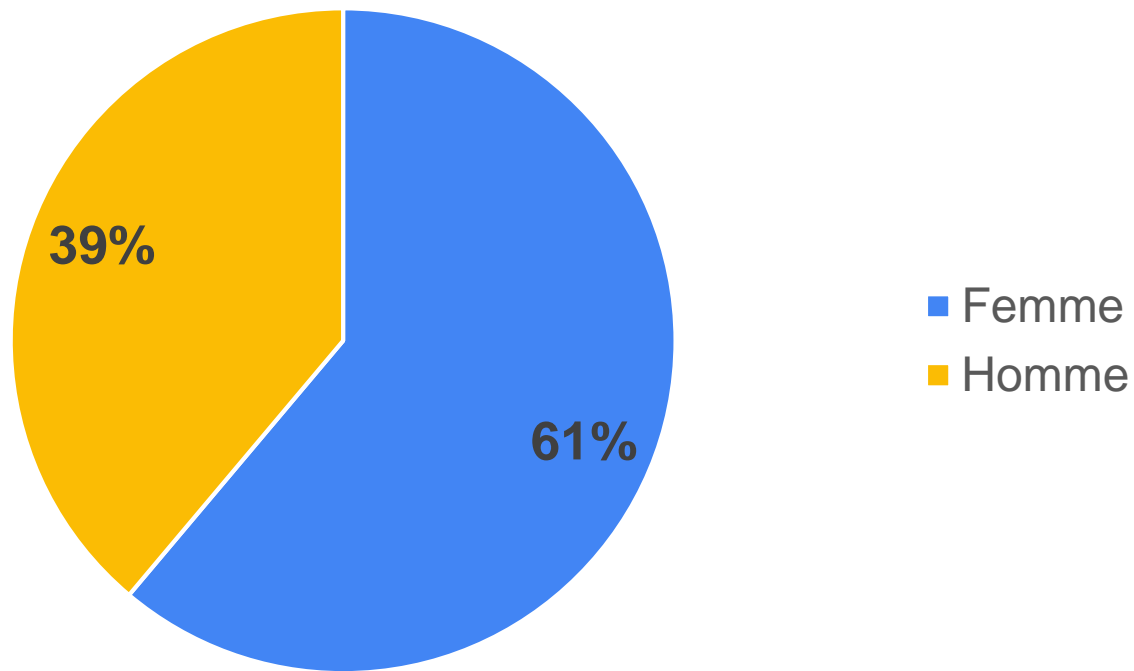
Quel est votre tranche d'âge ?

1 001 réponses



Le profil des Coopérateurs répondants

1001 réponses

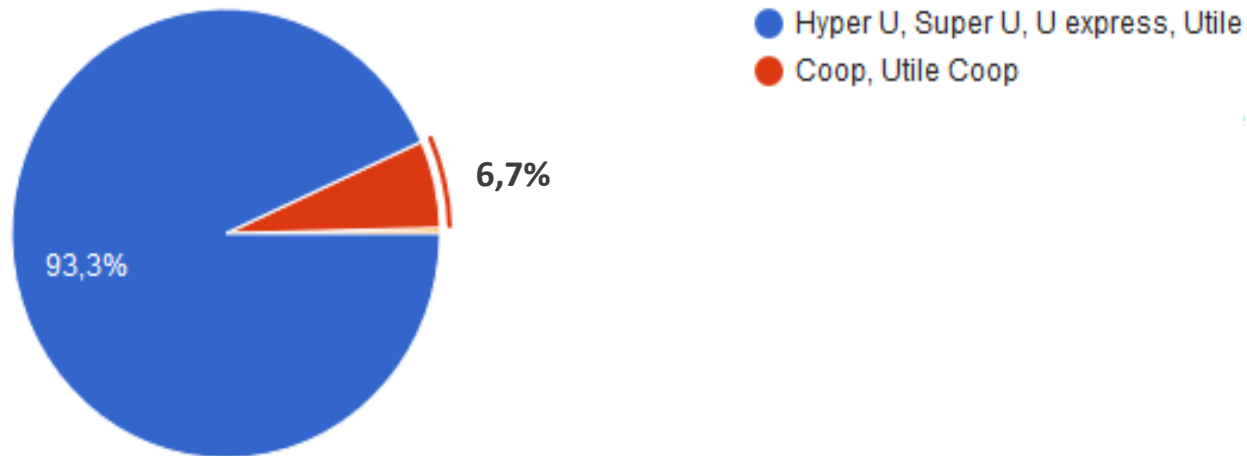


L'enseigne de Coop Atlantique fréquentée

L'enseigne de Coop Atlantique fréquentée

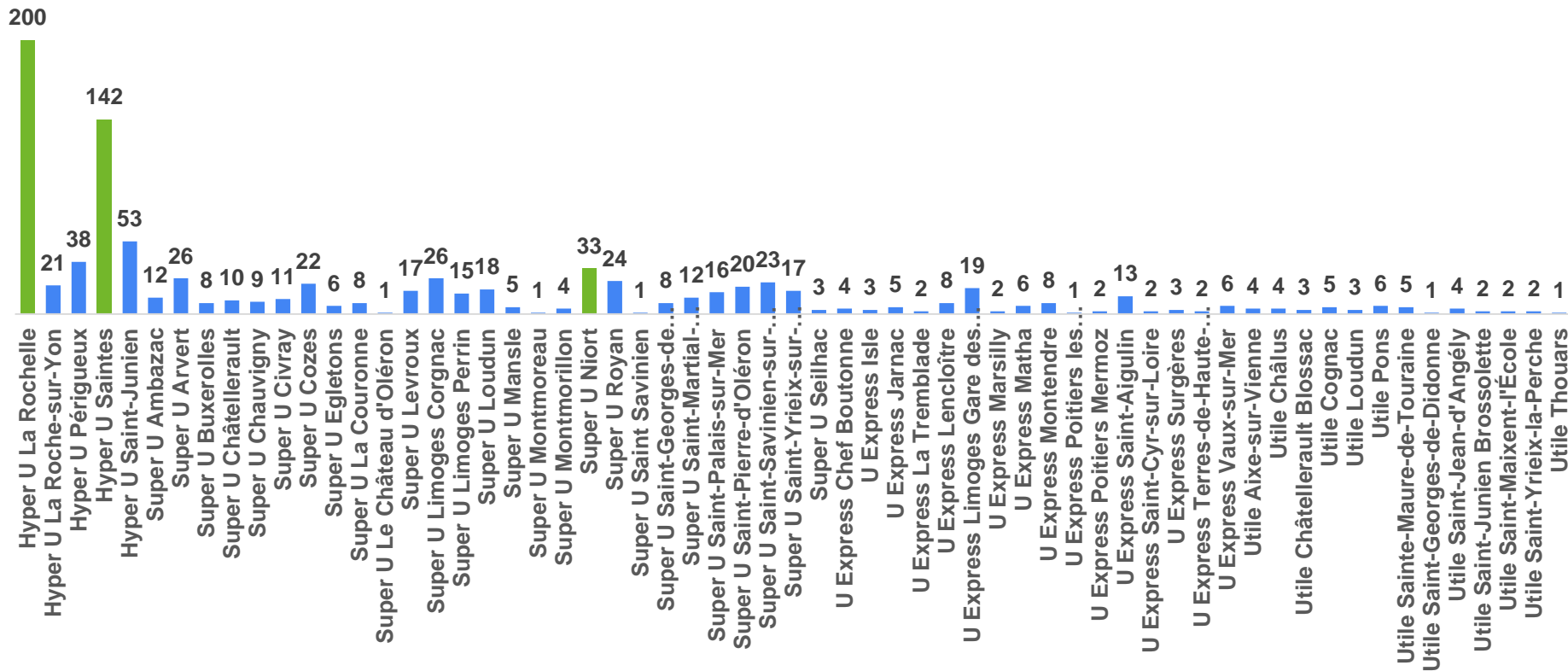
Quelle est l'enseigne de Coop Atlantique que vous fréquentez ?

1 001 réponses (61 magasins sous enseigne U et 35 Coop)



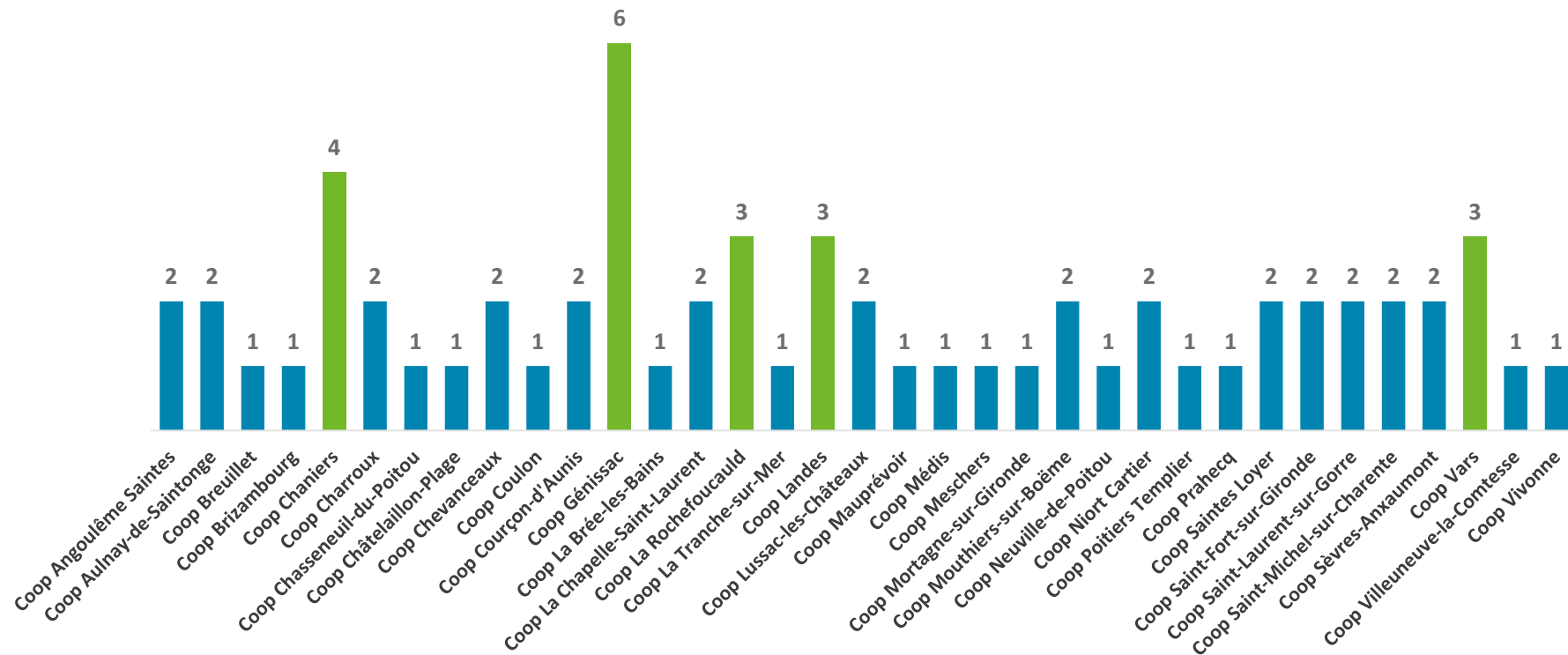
Le magasin U fréquenté

938 réponses (1069 en 2020)



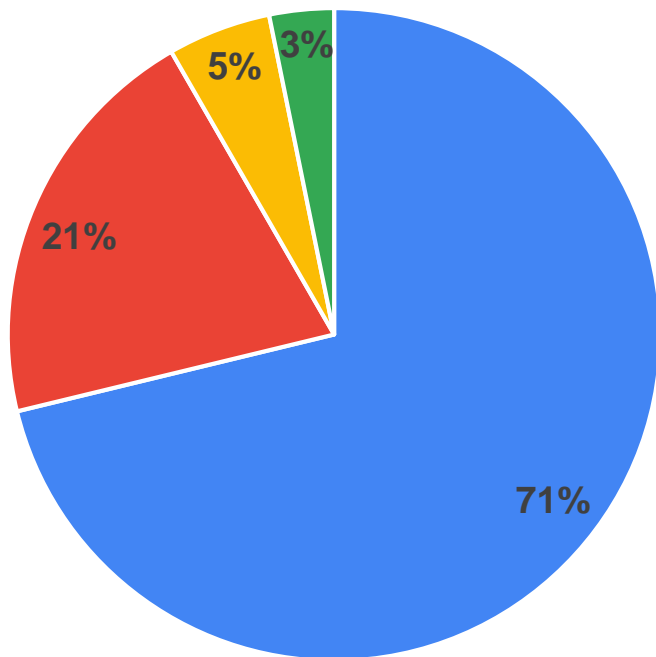
Le magasin Coop fréquenté (focus Coop)

63 réponses (112 réponses en 2020)



Niveau de fréquentation des Coopérateurs dans les magasins U (toutes enseignes)

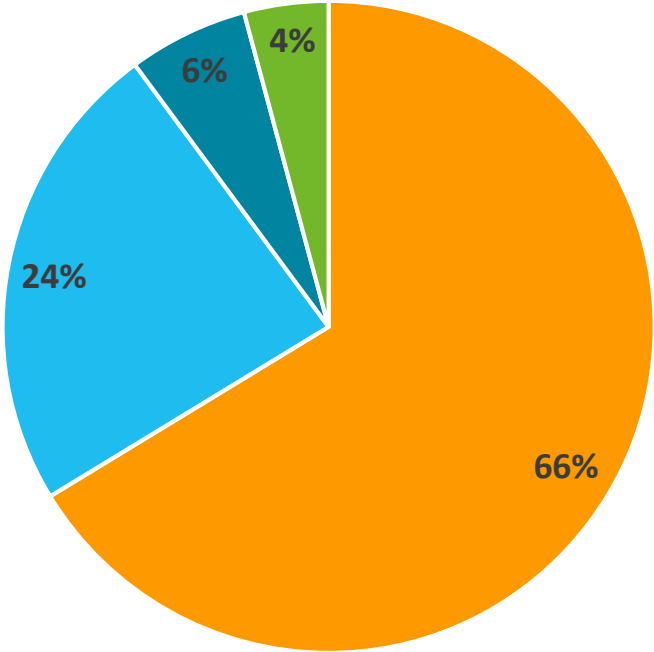
A quelle fréquence venez-vous dans votre magasin ?
938 réponses



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

Niveau de fréquentation des Coopérateurs (focus Hyper U)

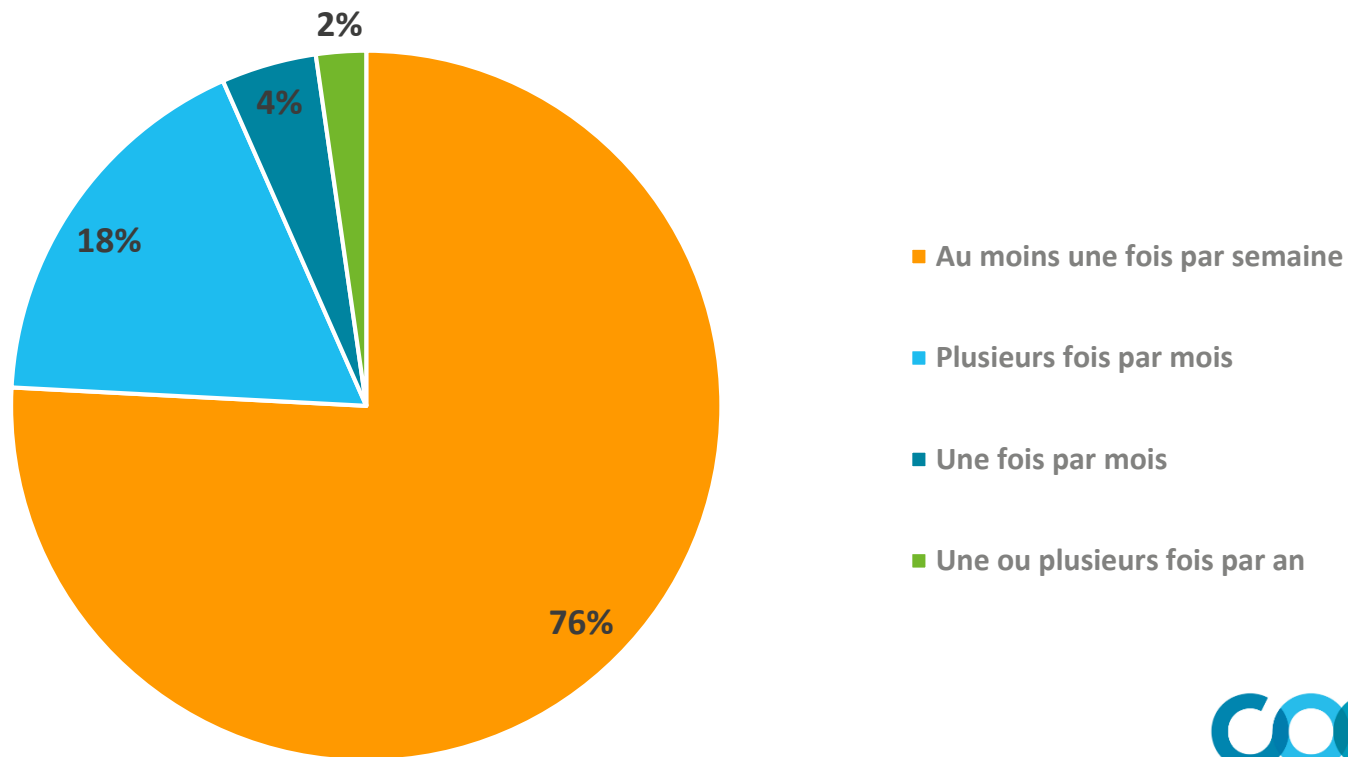
454 réponses



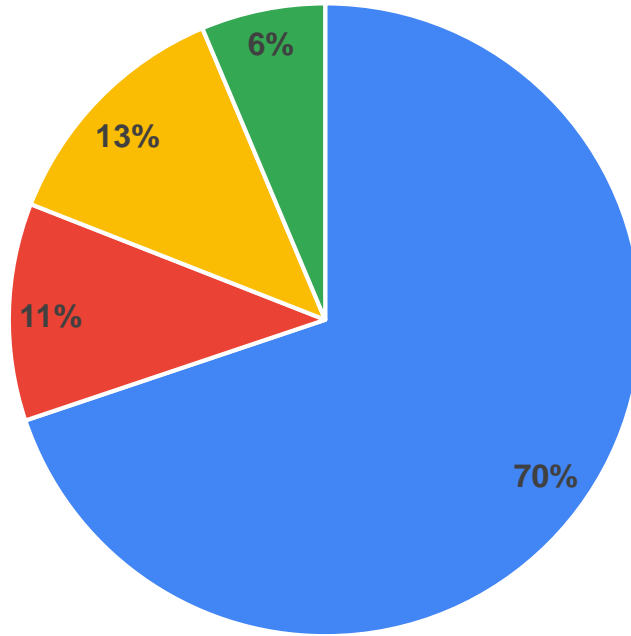
- Au moins une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Une ou plusieurs fois par an

Niveau de fréquentation des Coopérateurs (focus Supermarchés U)

484 réponses



Niveau de fréquentation des Coopérateurs (focus magasins Coop)

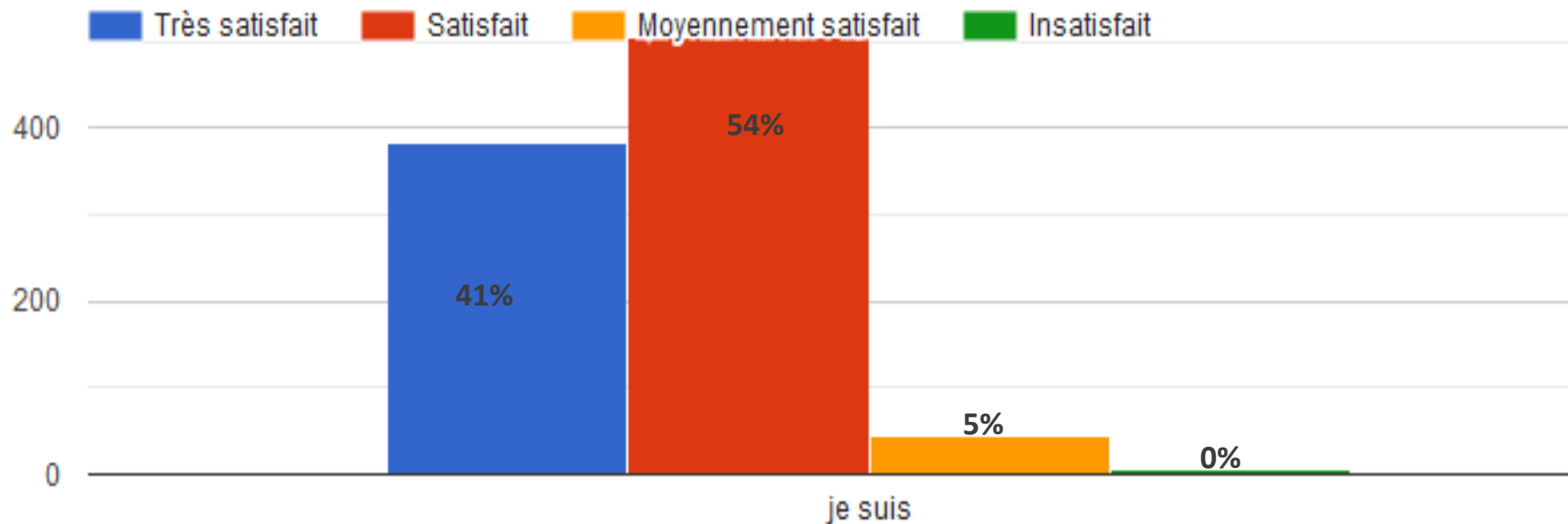


- Au moins une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Une ou plusieurs fois par an

La satisfaction globale des Coopérateurs en magasins U

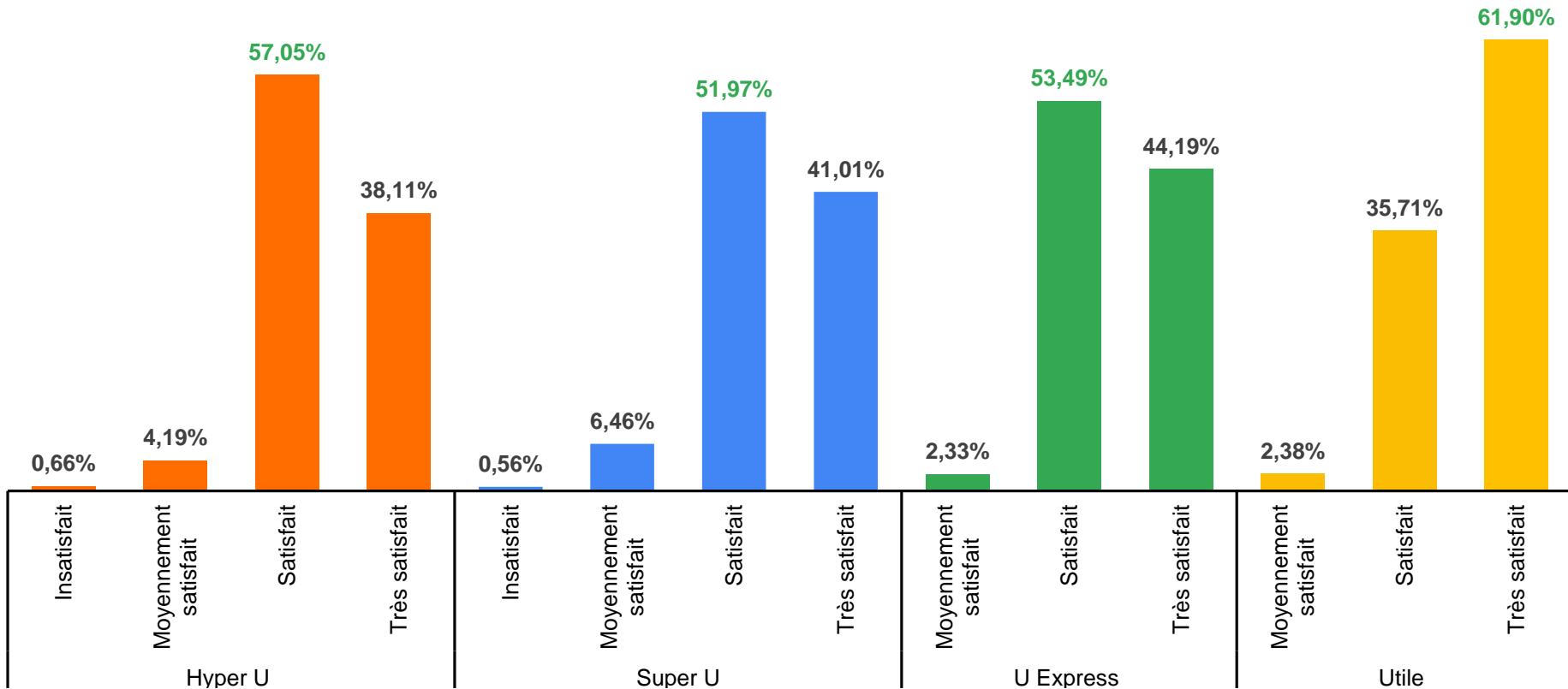
La satisfaction globale vis-à-vis du magasin U fréquenté

Globalement concernant mon magasin,
938 réponses



La satisfaction globale par Enseignes U

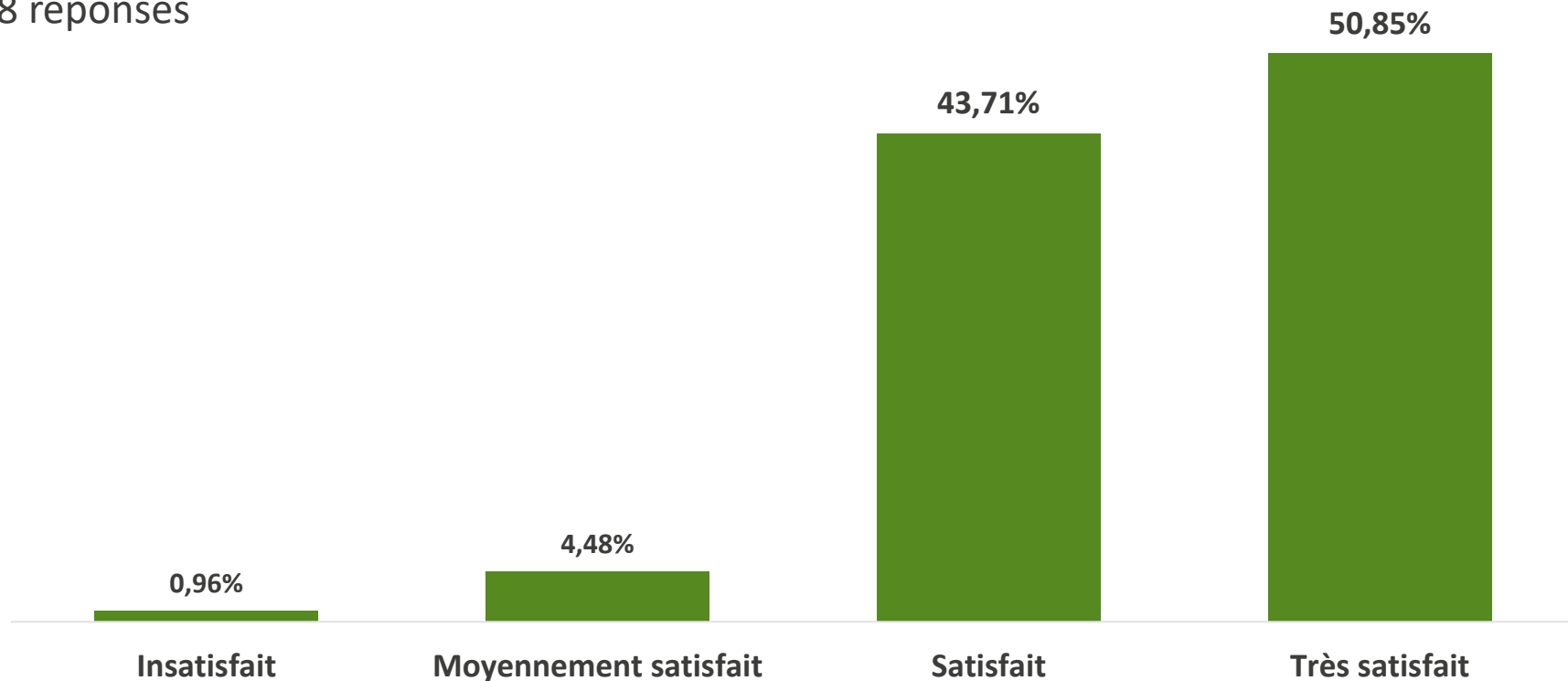
Globalement concernant mon magasin Hyper U, Super U, U express et Utile, je suis
938 réponses



La satisfaction globale au pôle « accueil » dans les magasins U

Lorsque je m'adresse au pôle accueil, je suis généralement :

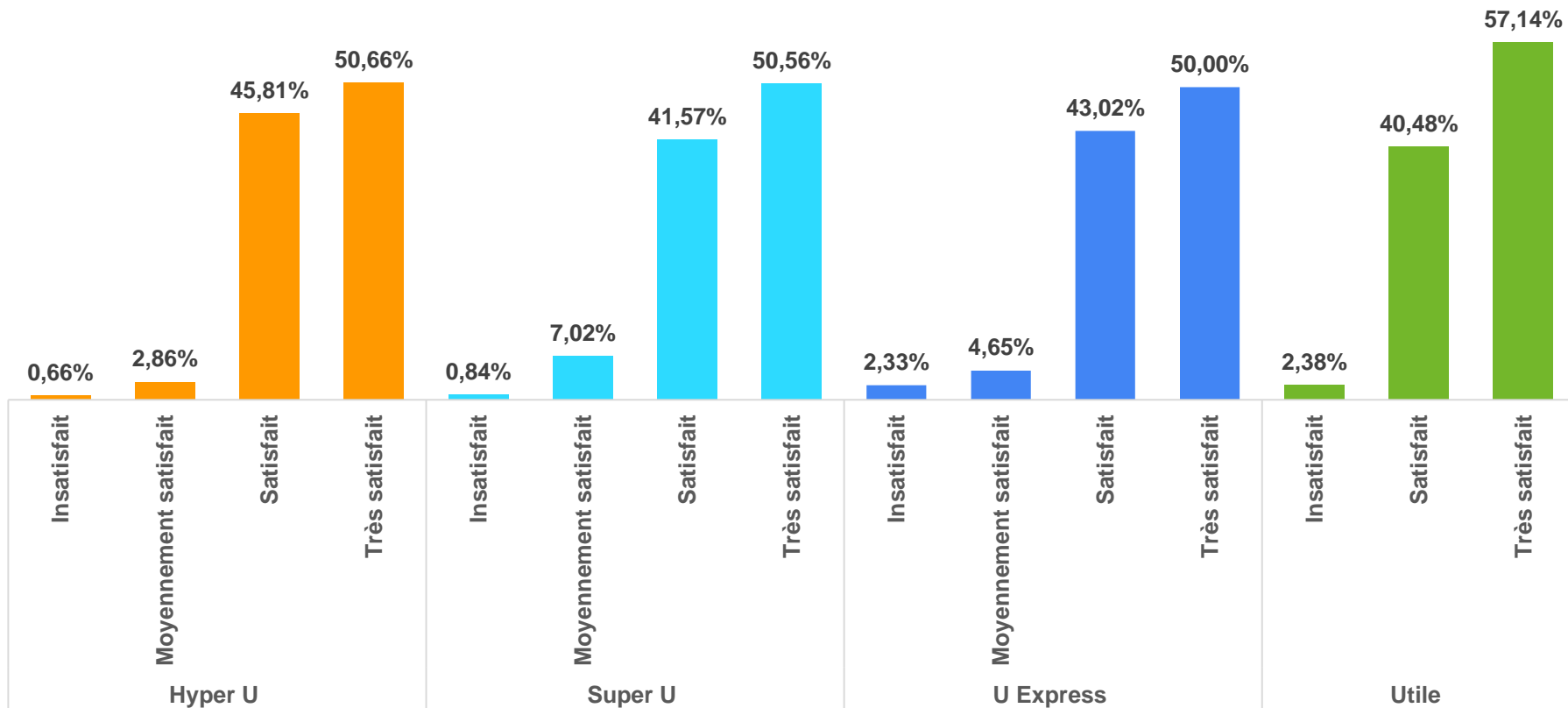
938 réponses



La satisfaction globale au pôle « accueil » par Enseignes U

Lorsque je m'adresse au pôle accueil, je suis généralement :

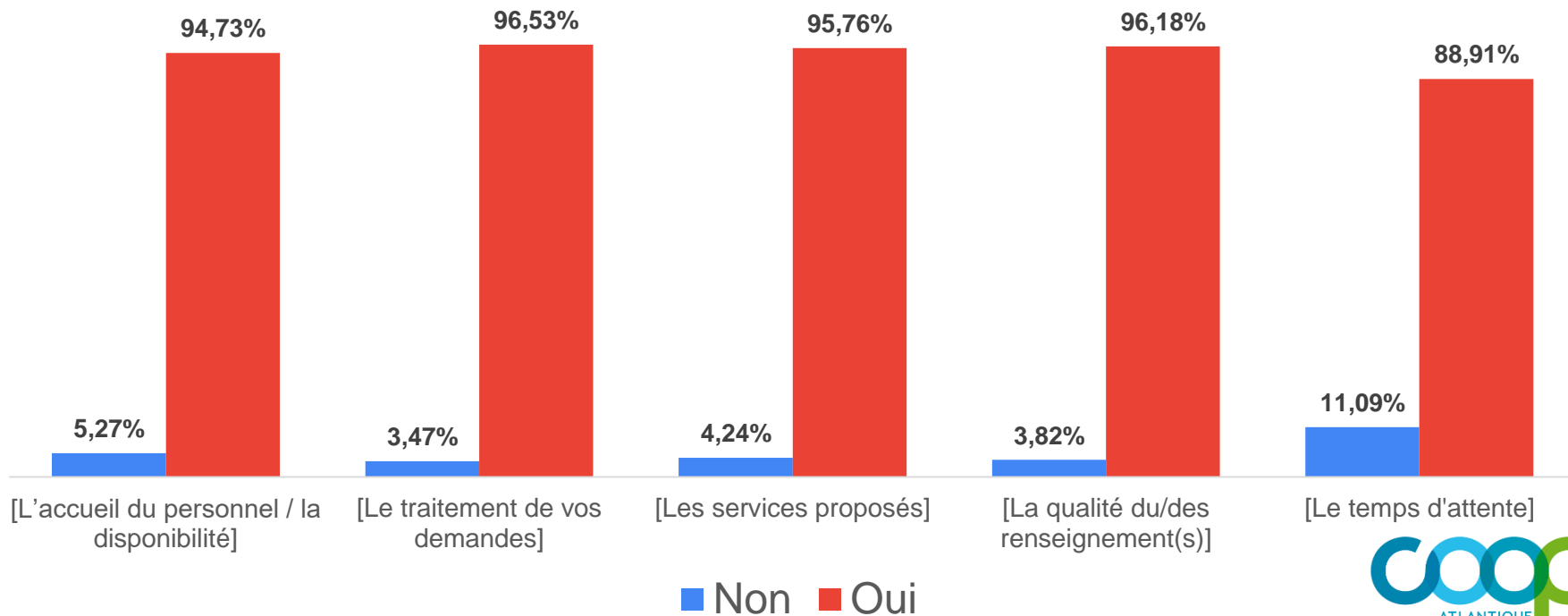
938 réponses



La satisfaction par critères au pôle « accueil » dans les magasins U

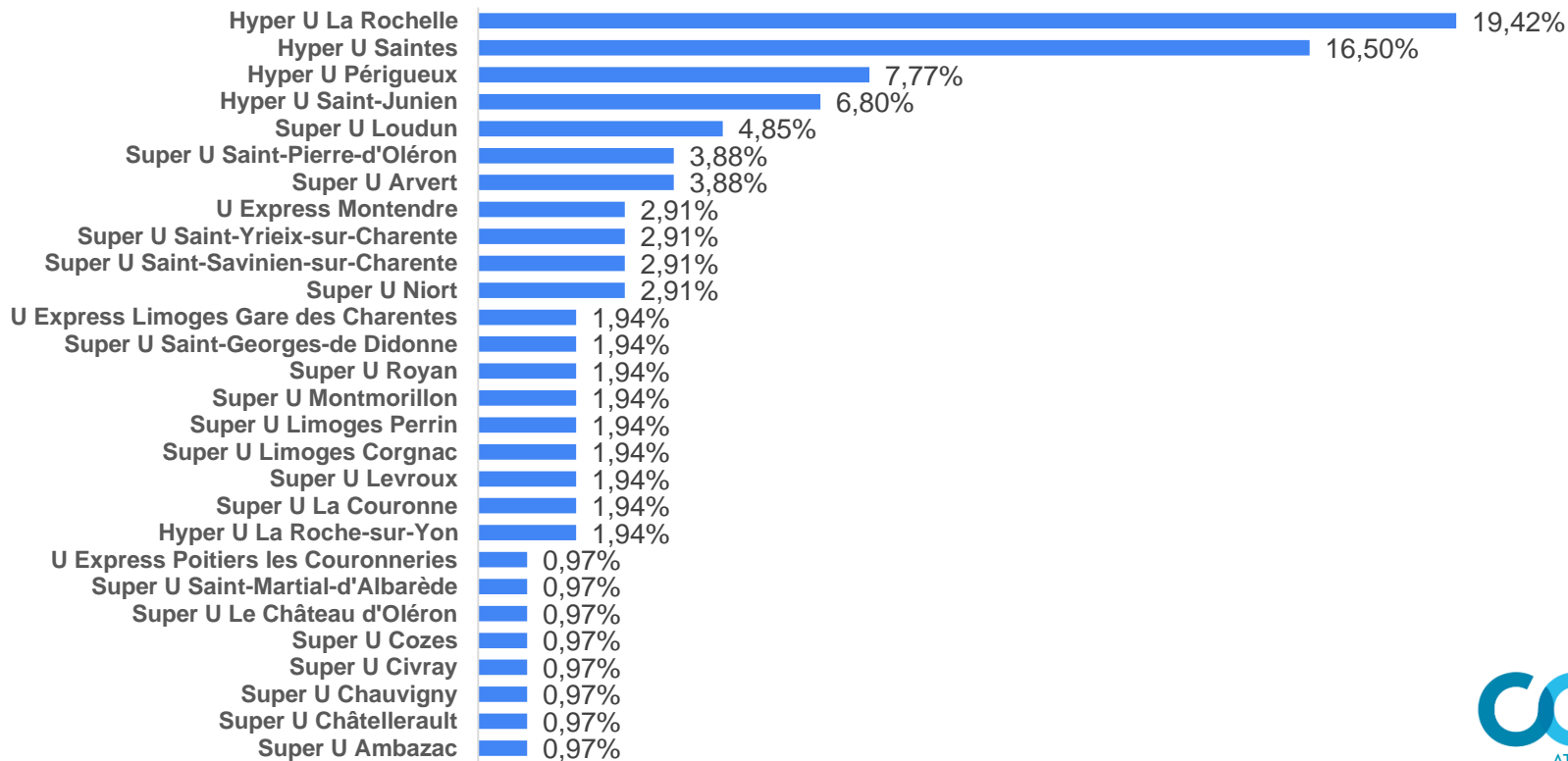
Êtes-vous globalement satisfait en ce qui concerne les critères ci-dessous :

Résultats basés sur les coopérateurs qui se sont exprimés soit plus de 90%



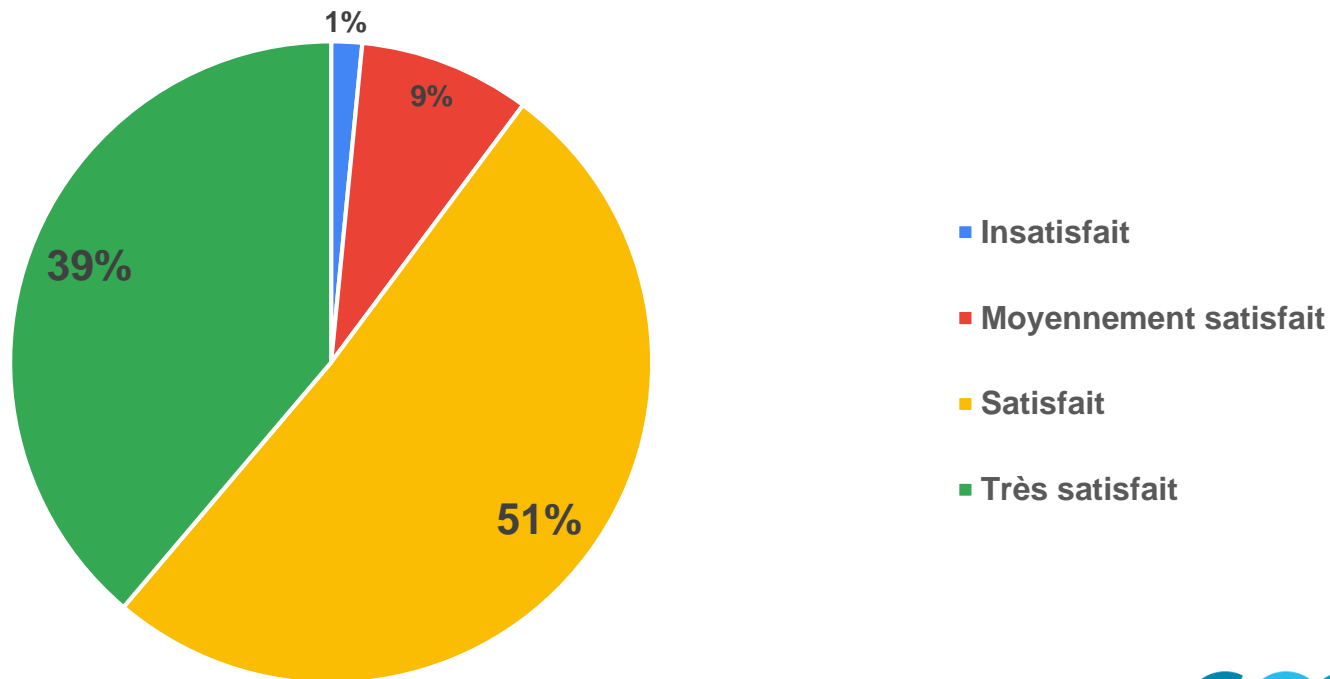
La satisfaction par critères au pôle « accueil » dans les magasins U

Ci-dessous les magasins ayant reçu le plus de « non » en ce qui concerne la satisfaction du temps d'attente : 103 réponses



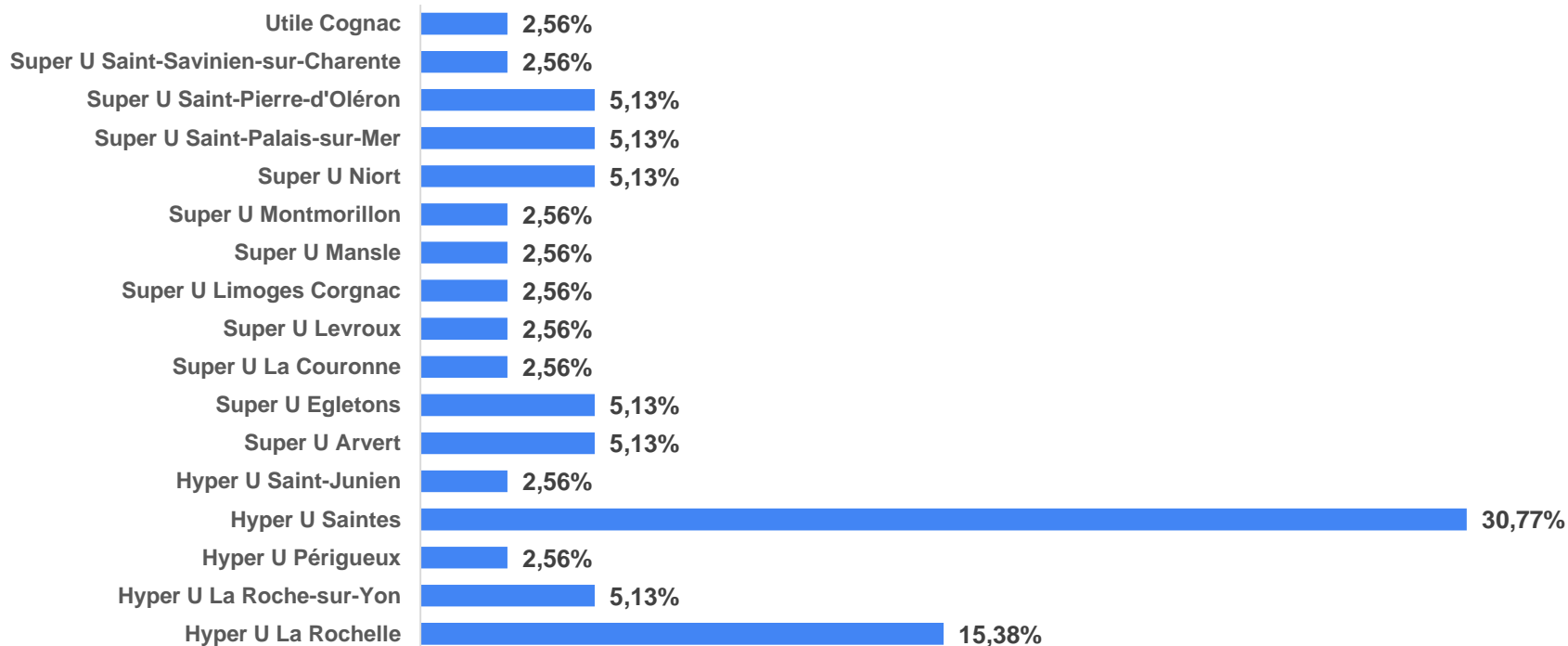
La satisfaction globale au pôle « drive »

Lorsque j'utilise le drive : je suis généralement
451 réponses



La satisfaction globale au pôle « drive »

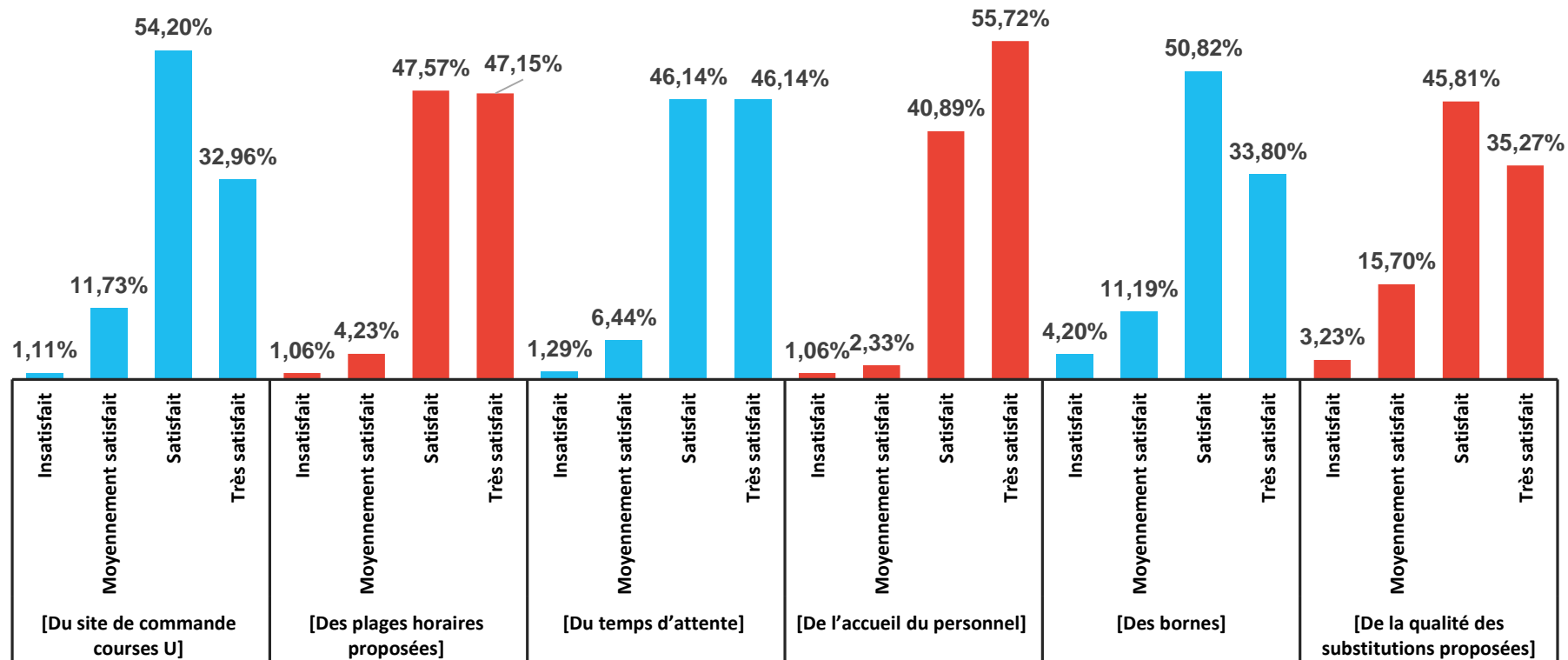
Ci-dessous les magasins ayant reçu le plus de « non » en ce qui concerne la satisfaction globale du drive: 39 réponses



La satisfaction par critères au pôle « drive »

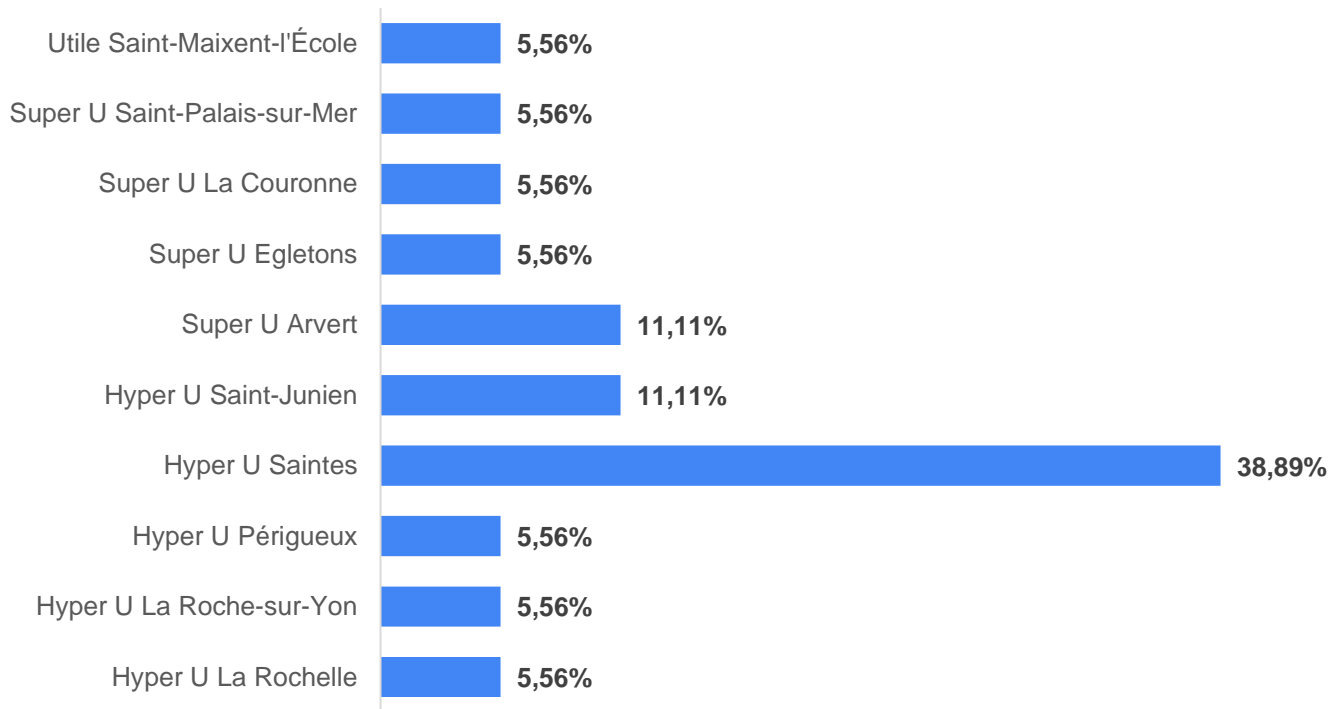
Êtes-vous satisfait :

451 réponses



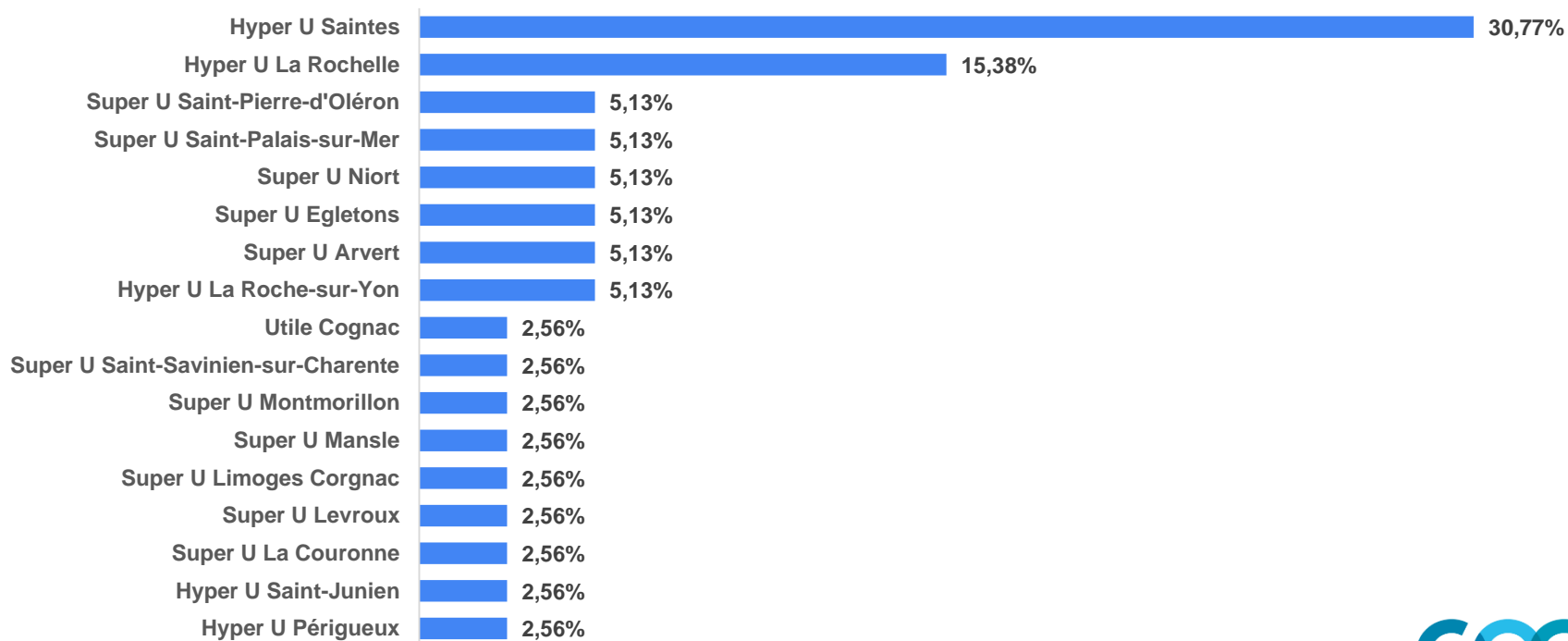
La satisfaction globale au pôle « drive »

Ci-dessous les magasins ayant reçu le plus de « insatisfait » concernant les bornes : 18 réponses



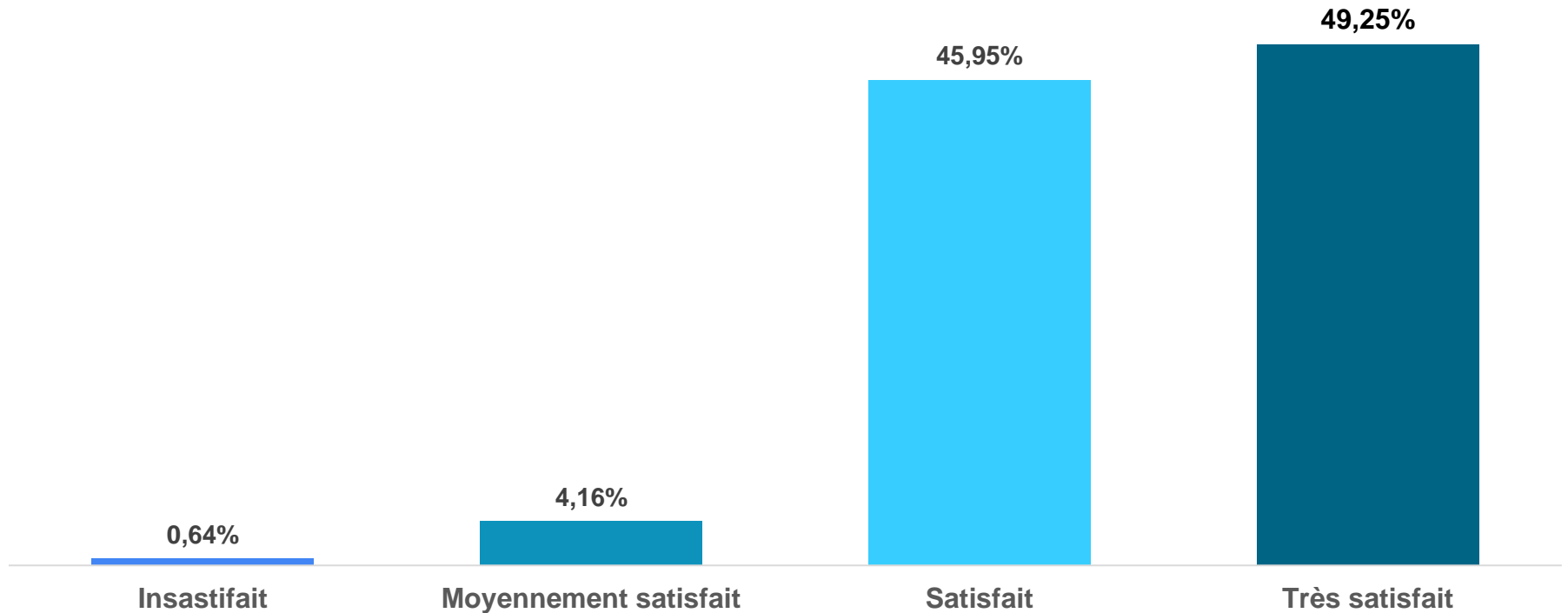
La satisfaction globale au pôle « drive »

Ci-dessous les magasins ayant reçu le plus de « moyennement satisfait » concernant la qualité des substitutions des produits : 87 réponses



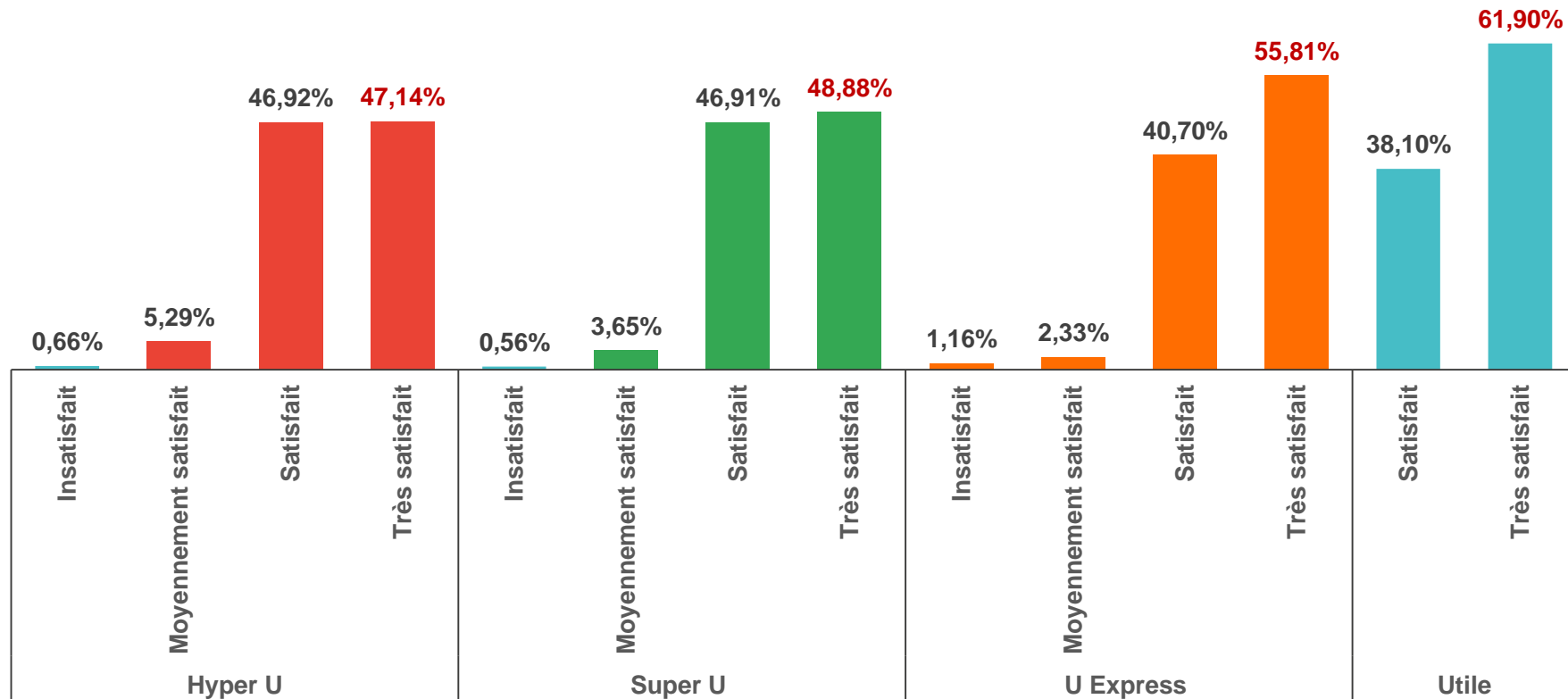
La satisfaction globale en caisse dans les magasins U

Lorsque je passe en caisse, je suis généralement
938 réponses



La satisfaction globale en caisse par Enseignes U

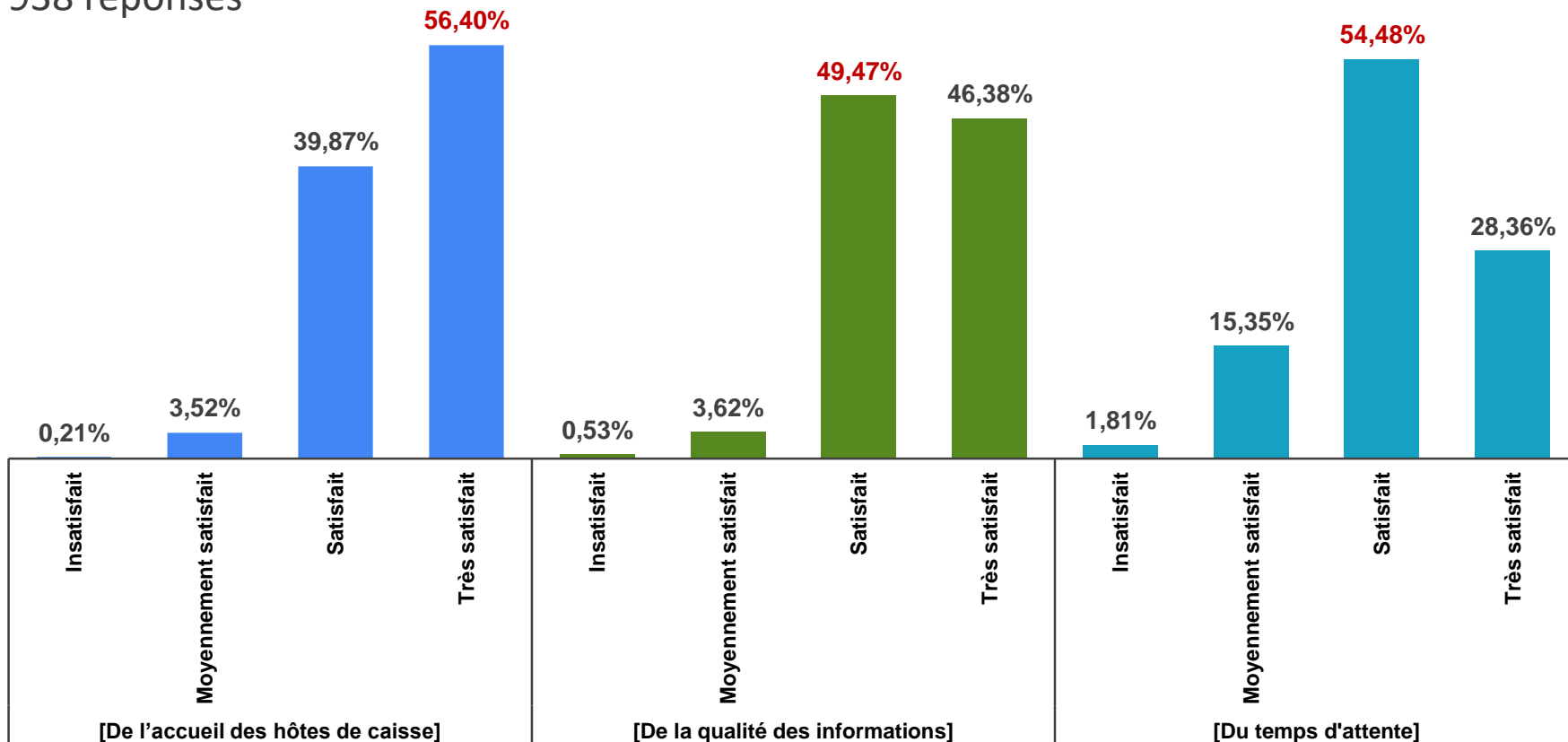
Lorsque je passe en caisse, je suis généralement
938 réponses



La satisfaction par critères en caisse dans les magasins U

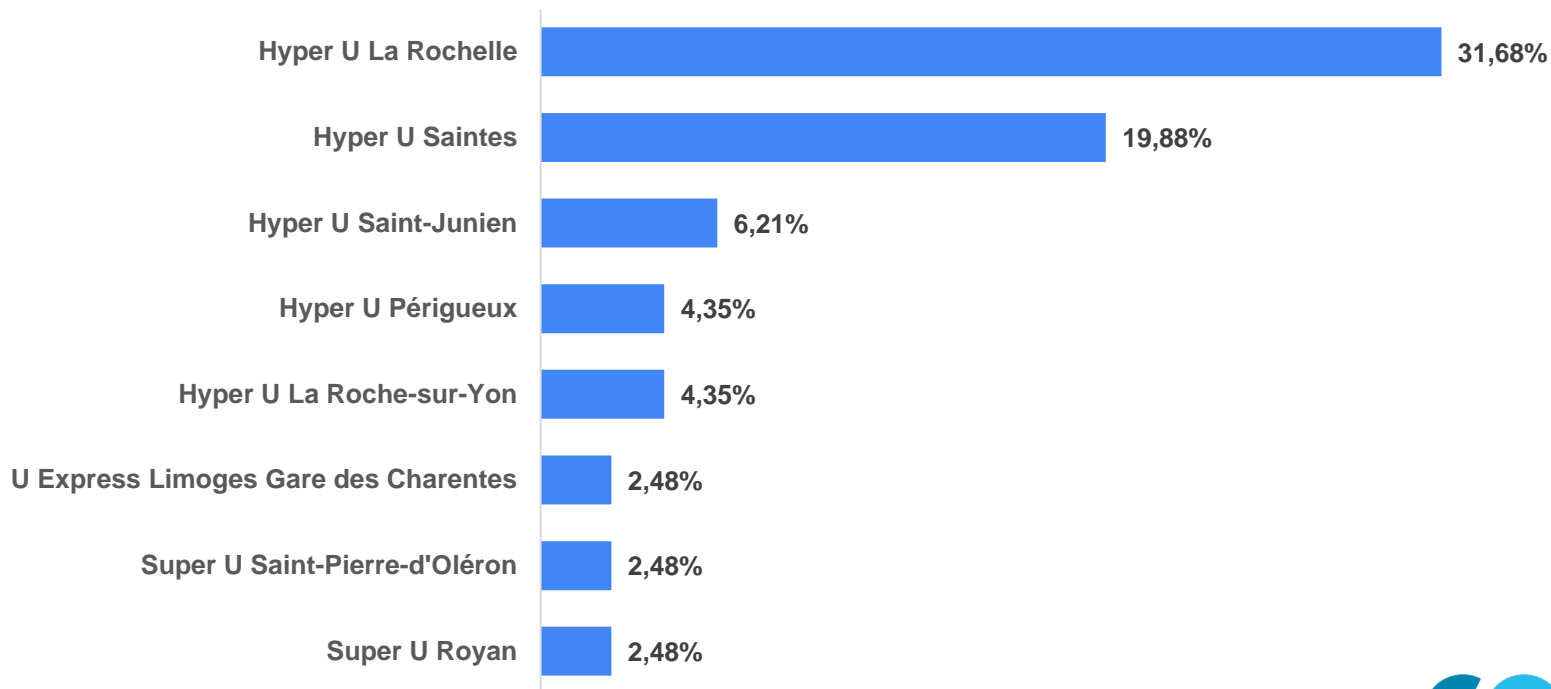
Êtes-vous satisfait :

938 réponses



La satisfaction par critères en caisse dans les magasins U

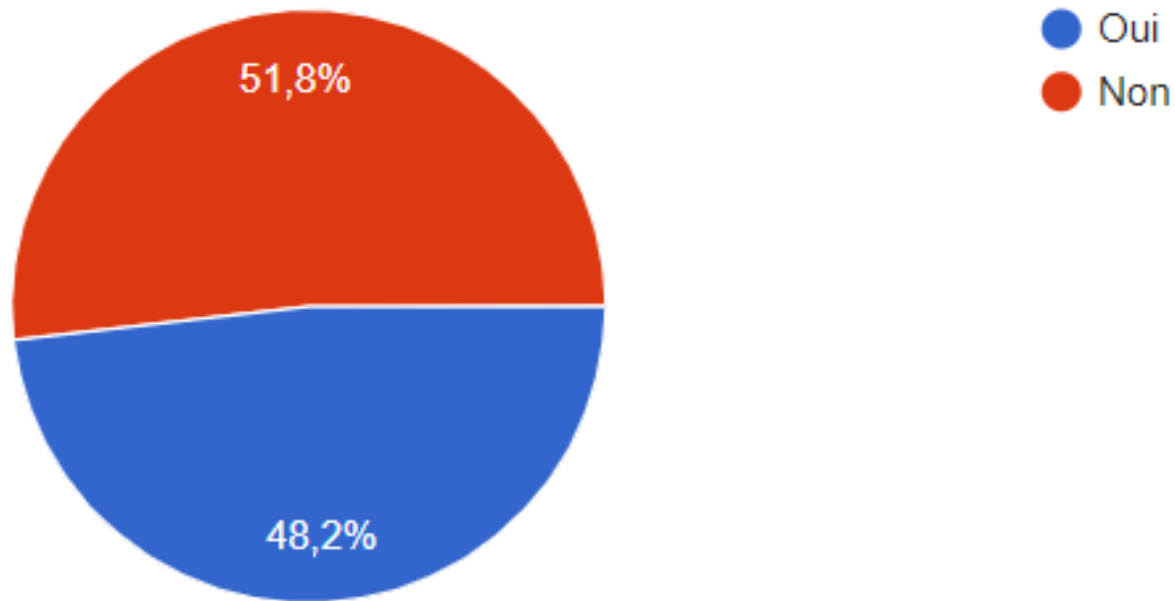
Ci-dessous les magasin ayant reçu le plus de « moyennement satisfaits et insatisfaits » concernant le temps d'attente: 144 réponses



La présentation de la carte Coopérateur en caisse en magasins U

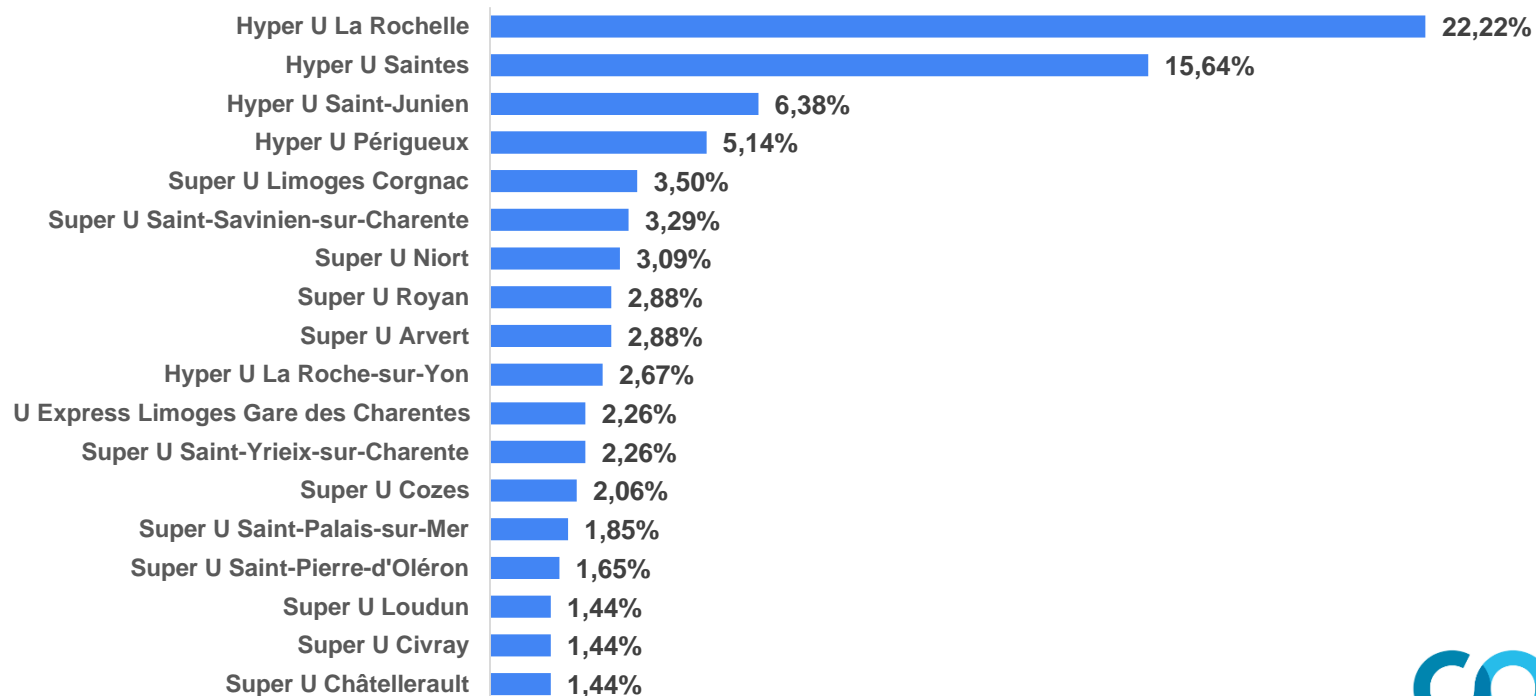
Vous propose-t-on de présenter votre carte coopérateur ?

938 réponses



La présentation de la carte Coopérateur en caisse en magasins U

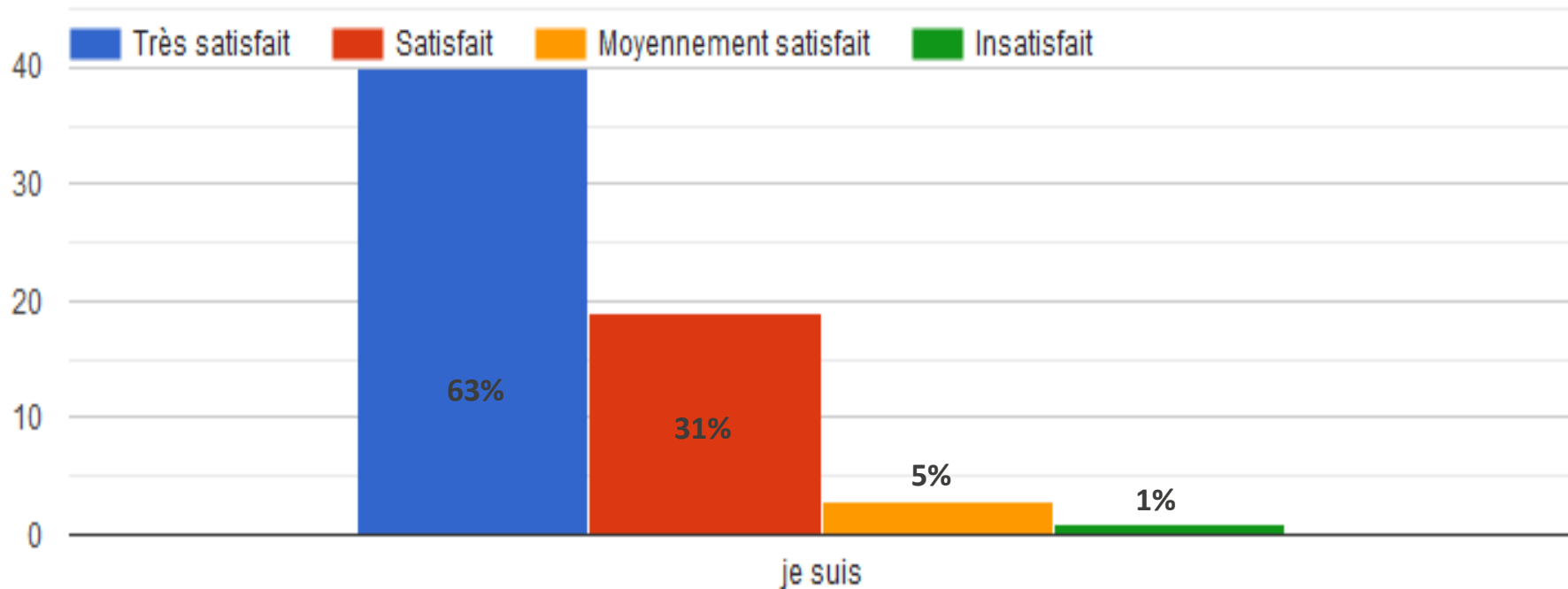
Ci-dessous les magasins ayant reçu le plus de « non » : 486 réponses



La satisfaction globale des Coopérateurs en magasins COOP

La satisfaction globale vis-à-vis du magasin Coop fréquenté

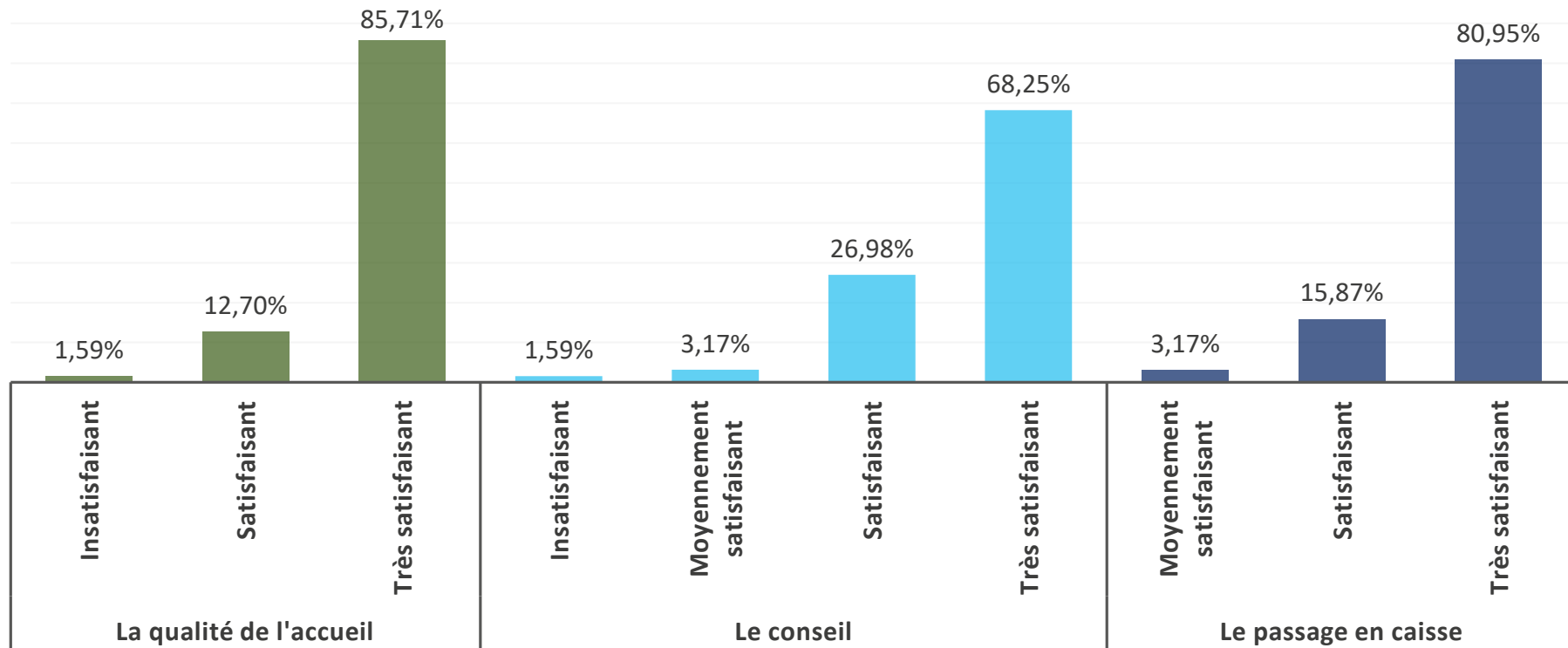
63 réponses : *Panel insuffisant pour réaliser une analyse détaillée*



La satisfaction par critères vis-à-vis du magasin Coop fréquenté

Comment jugez-vous globalement l'accueil de votre magasin ?

63 réponses

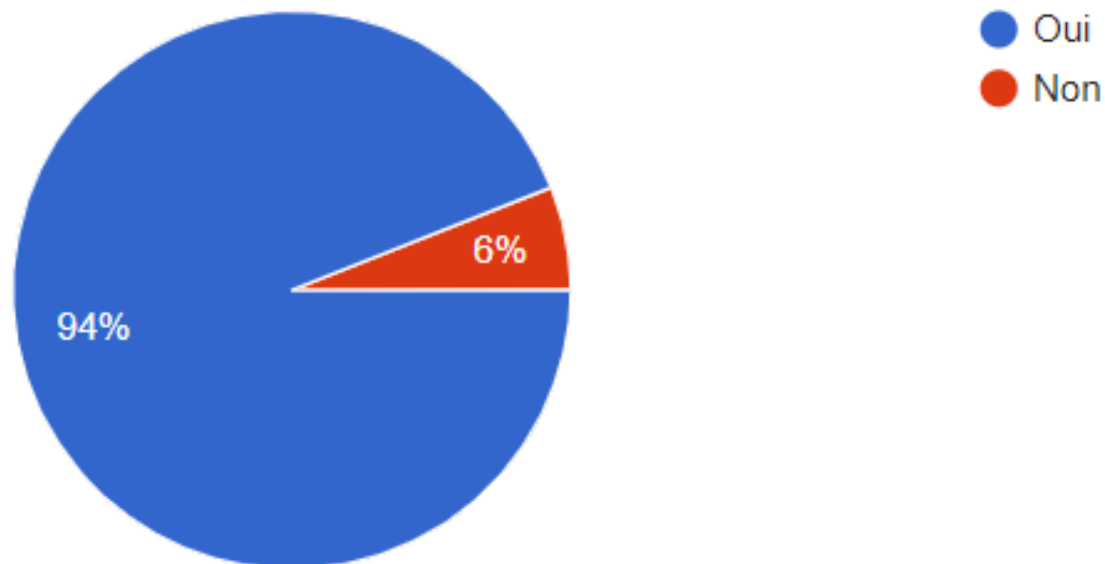


La qualité de l'offre en magasins U

La qualité de l'offre (gamme de produits) en magasins U

Globalement cette large gamme vous convient-elle ?

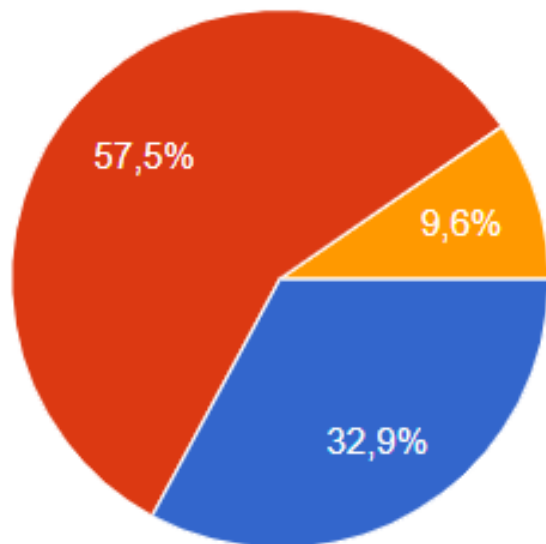
801 réponses



La qualité de l'offre (gamme de produits) en magasins U

Généralement, quand vous allez dans votre magasin, les produits que vous avez l'habitude d'acheter sont-ils disponibles ?

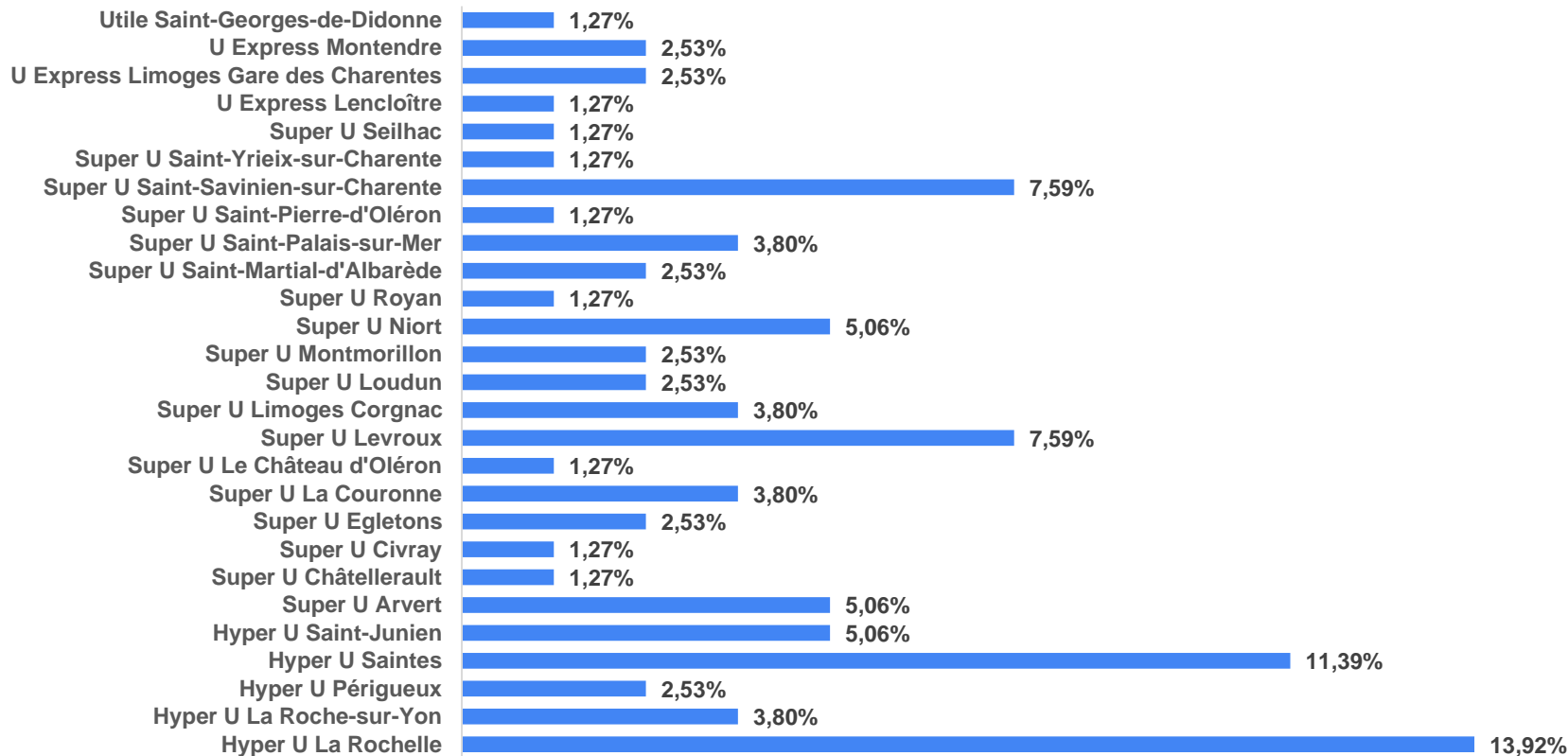
824 réponses



- Oui toujours
- Presque toujours
- Il y a souvent des produits manquants

La qualité de l'offre (gamme de produits) en magasins U

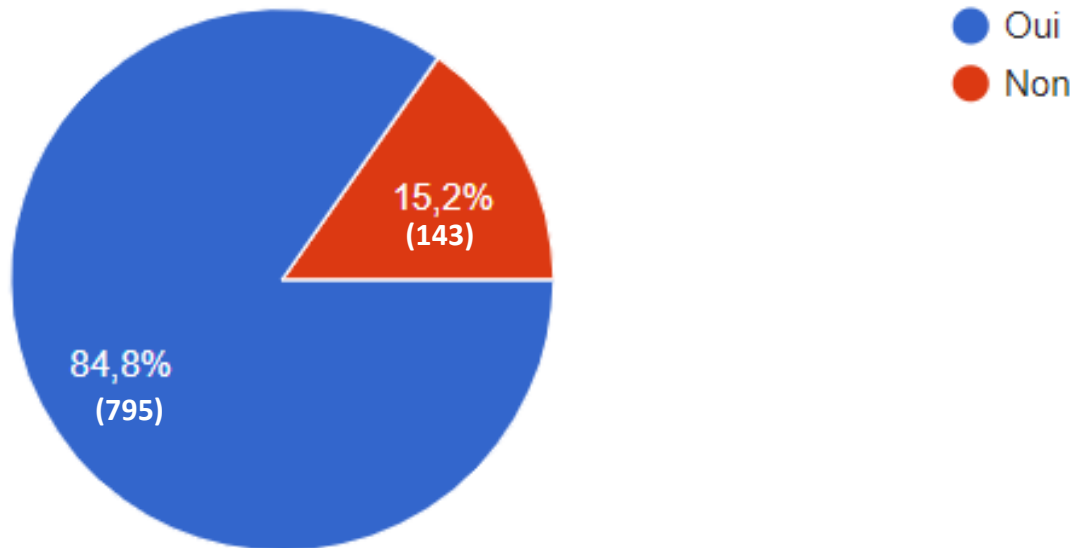
Ci-dessous les magasins ayant obtenus le plus de « il y a souvent des produits manquants » : 79 réponses



La qualité de l'offre fait-maison en magasins U

Consommez-vous des produits fait-maison ?

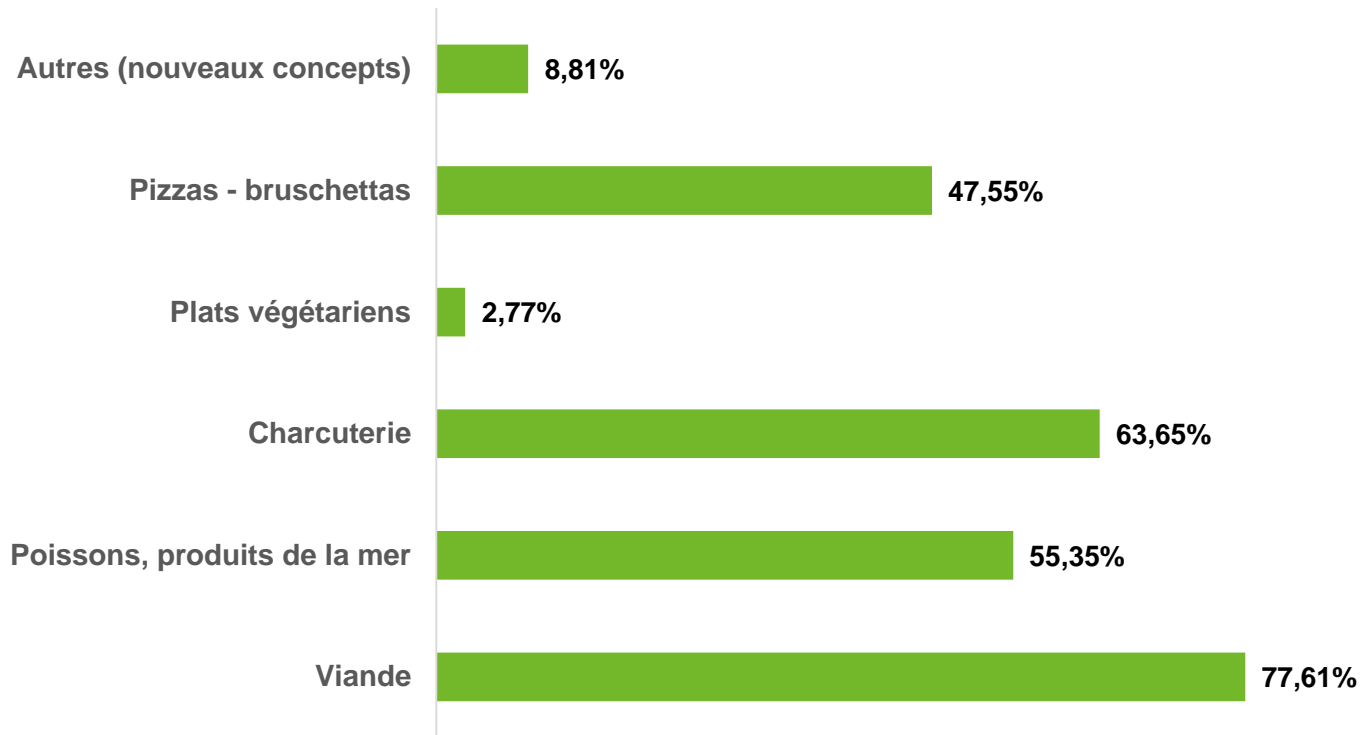
938 réponses



La qualité de l'offre fait-maison en magasins U

Si oui, quels produits fait-maison achetez-vous dans vos magasins U ?

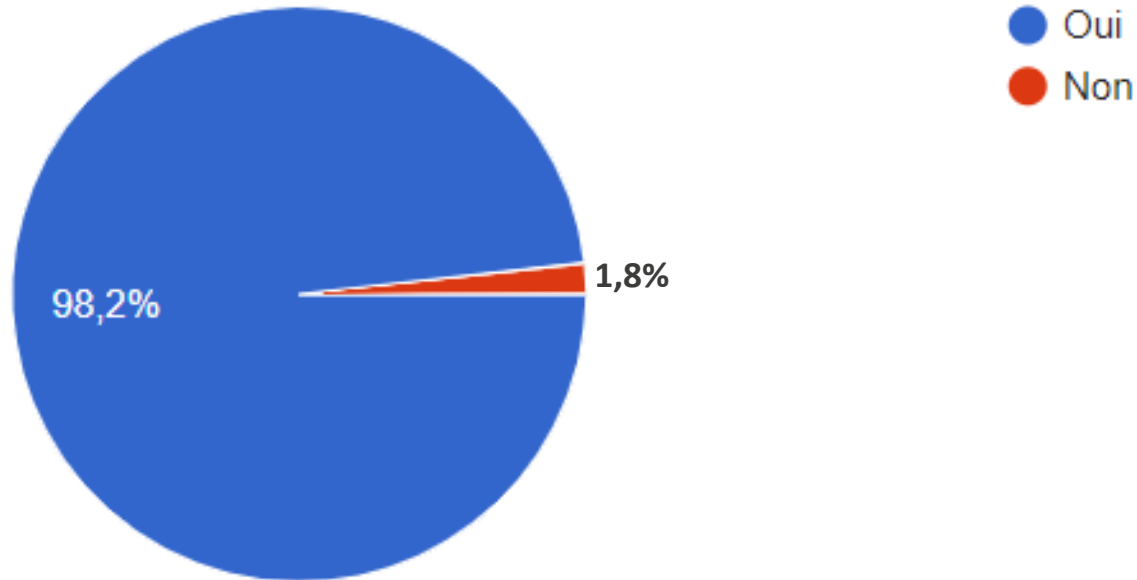
795 coopérateurs – 2473 réponses



La qualité de l'offre fait-maison en magasins U

Les produits proposés par votre magasin correspondent-il à vos besoins ?

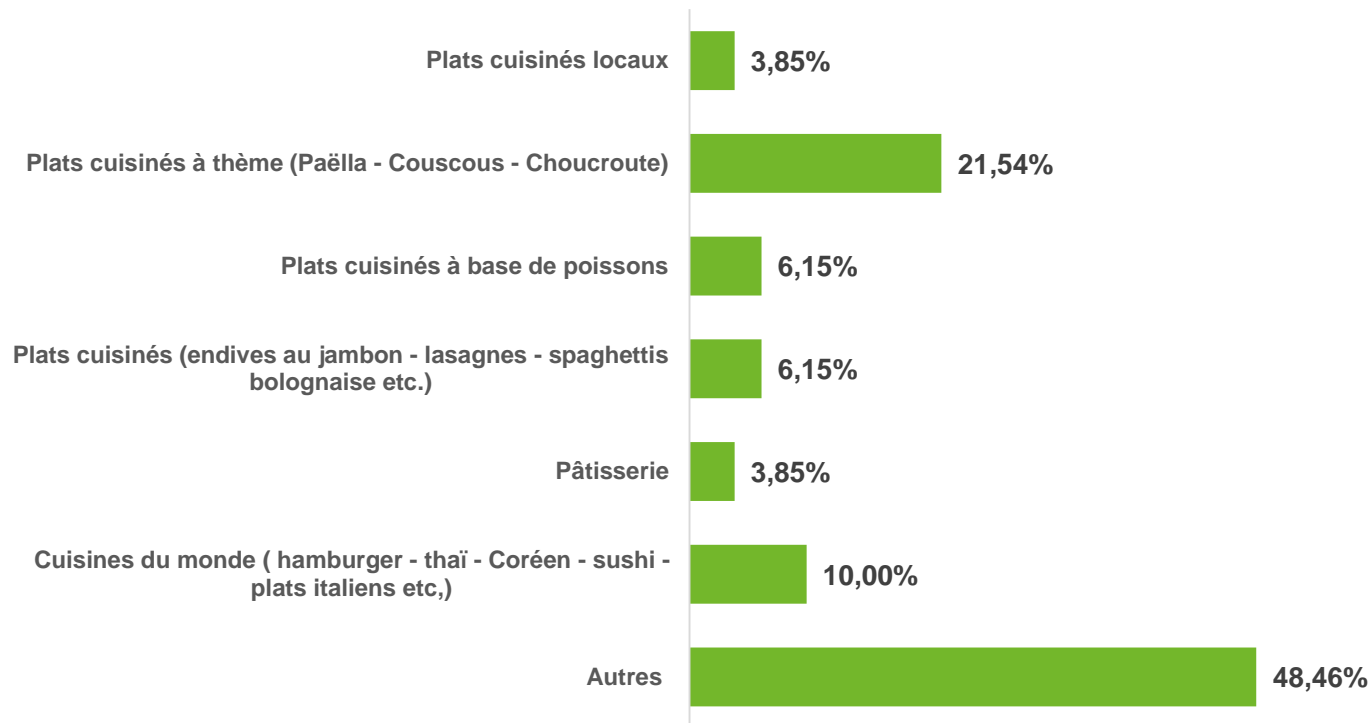
795 coopérateurs



La qualité de l'offre fait-maison en magasins U

Quels autres produits ou plats fait-maison souhaiteriez-vous ?

130 réponses libres

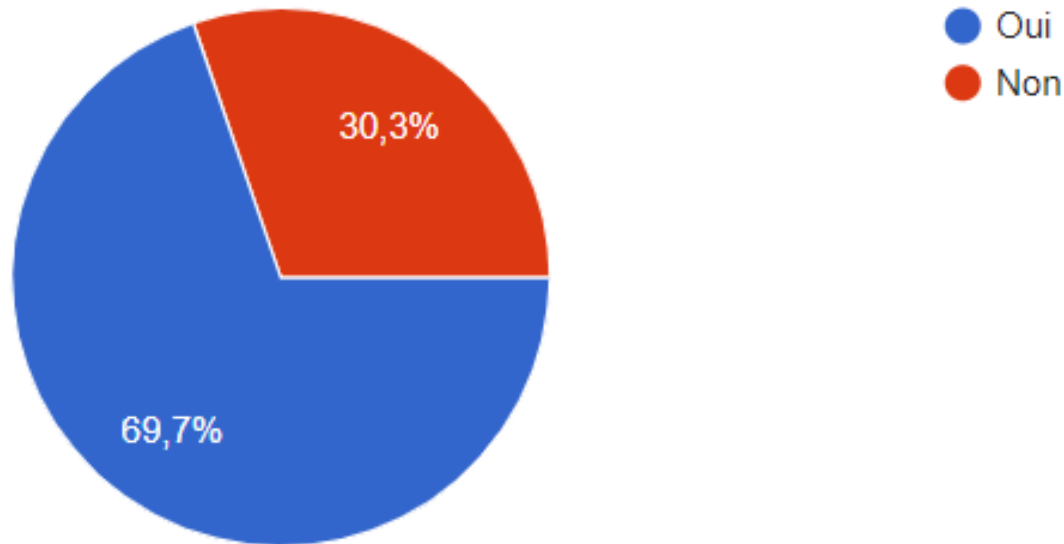


La qualité des offres Coopérateurs en magasins U

Nos offres 10% réservées aux Coopérateurs en magasins U

Avez-vous déjà acheté des produits bénéficiant de la remise coopérateur de 10% ?

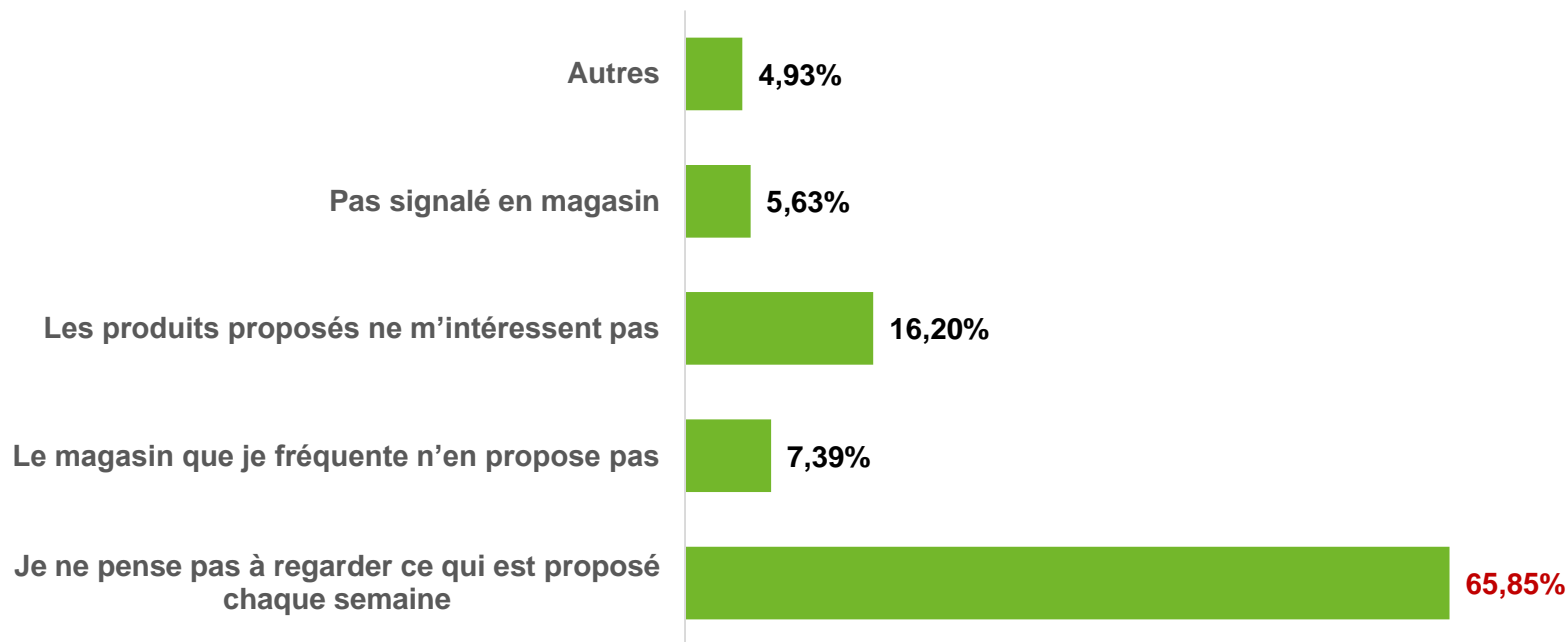
938 réponses



Nos offres 10% réservées aux Coopérateurs en magasins U

Si non, pourquoi ?

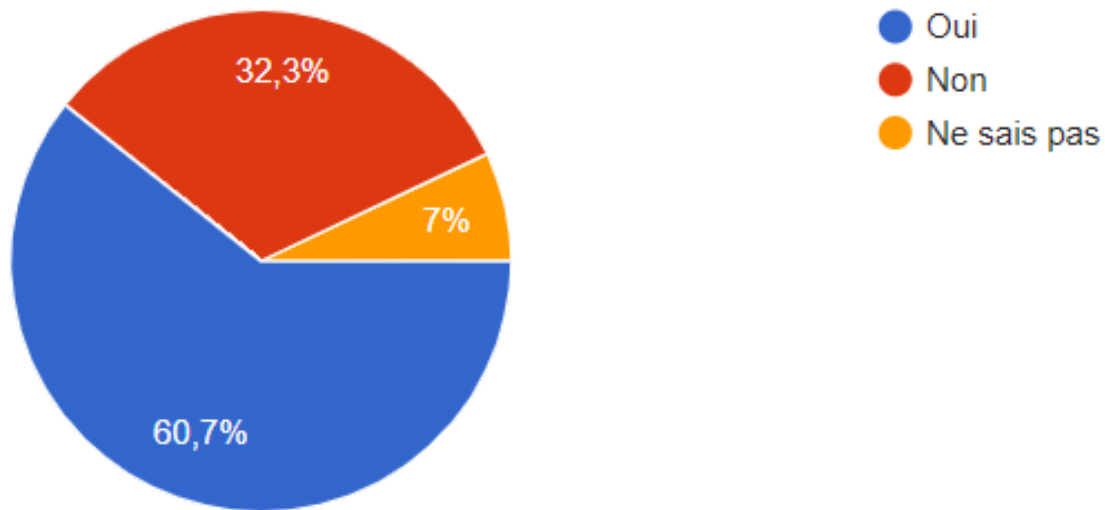
284 coopérateurs



Nos offres 10% réservées aux Coopérateurs en magasins U

Dès que vous avez cumulé 5€ de remise, vous recevez un bon d'achat. En avez-vous déjà reçu un ?

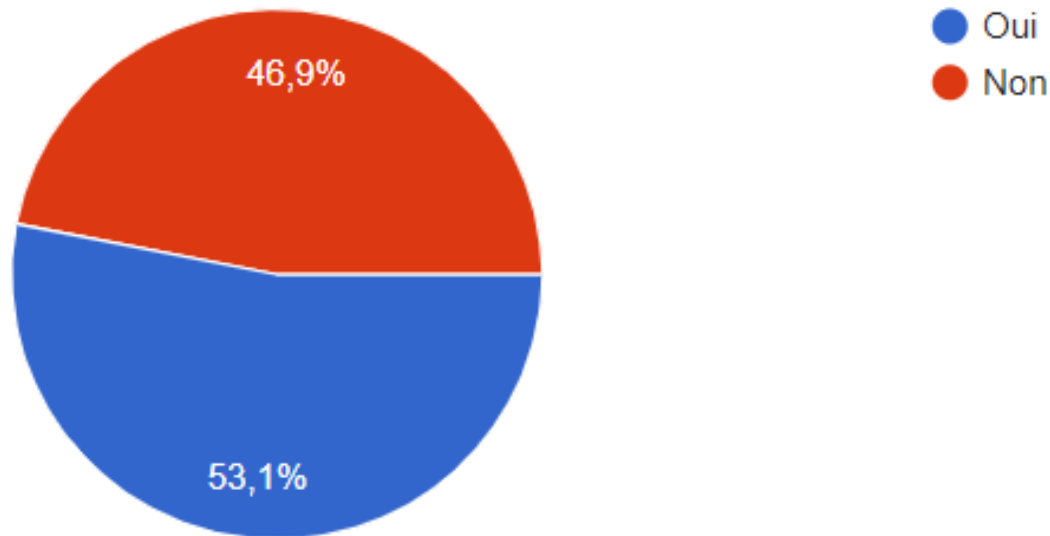
654 coopérateurs (ayant bénéficiés des offres 10%)



Nos offres boucherie réservées aux Coopérateurs en magasins U

Profitez-vous des offres boucherie spécial Coopérateurs ?

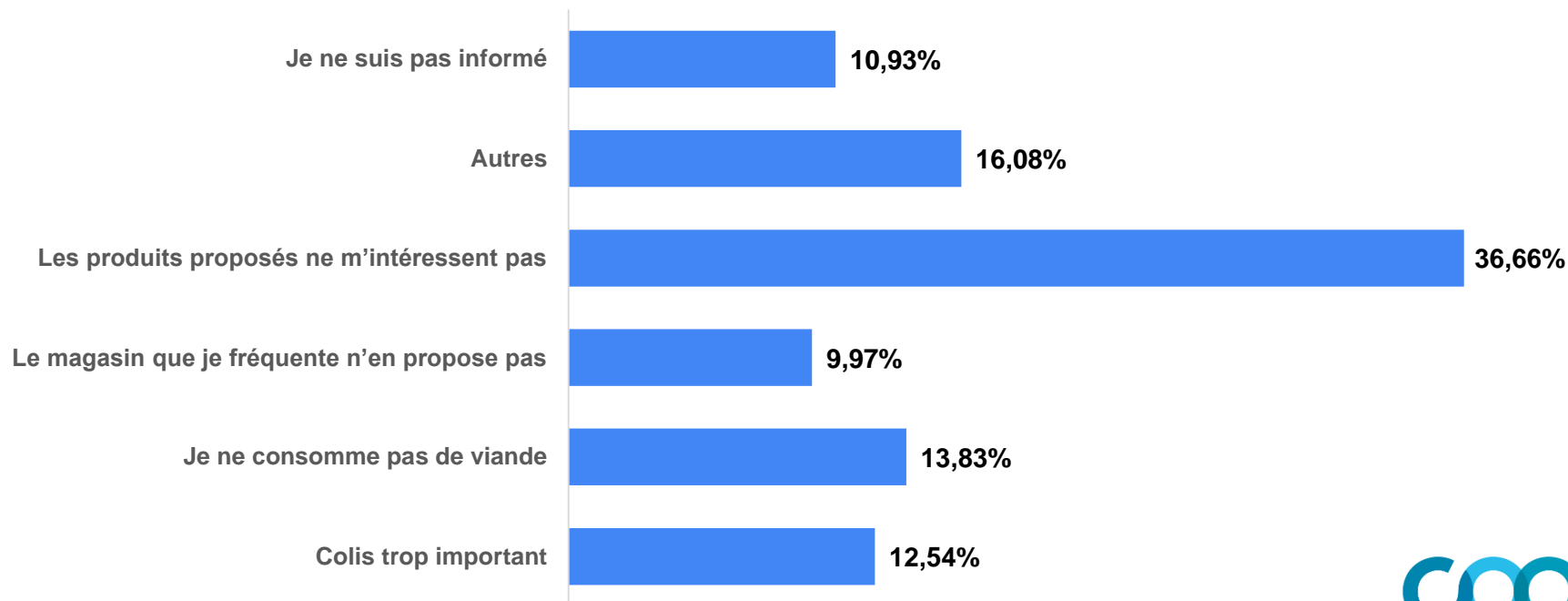
654 réponses sur 938



Nos offres boucherie réservées aux Coopérateurs en magasins U

Si non, pourquoi ?

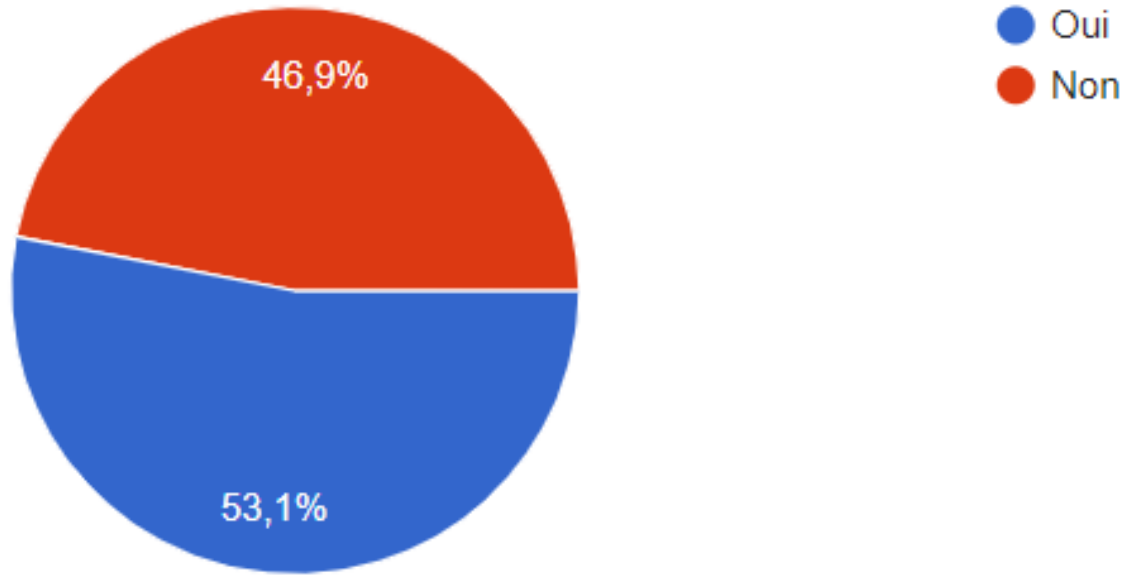
311 réponses sur 343 coopérateurs ayants répondu non



Nos offres réservées aux Coopérateurs en magasins U

En tant que coopérateurs, souhaiteriez-vous des offres supplémentaires ?

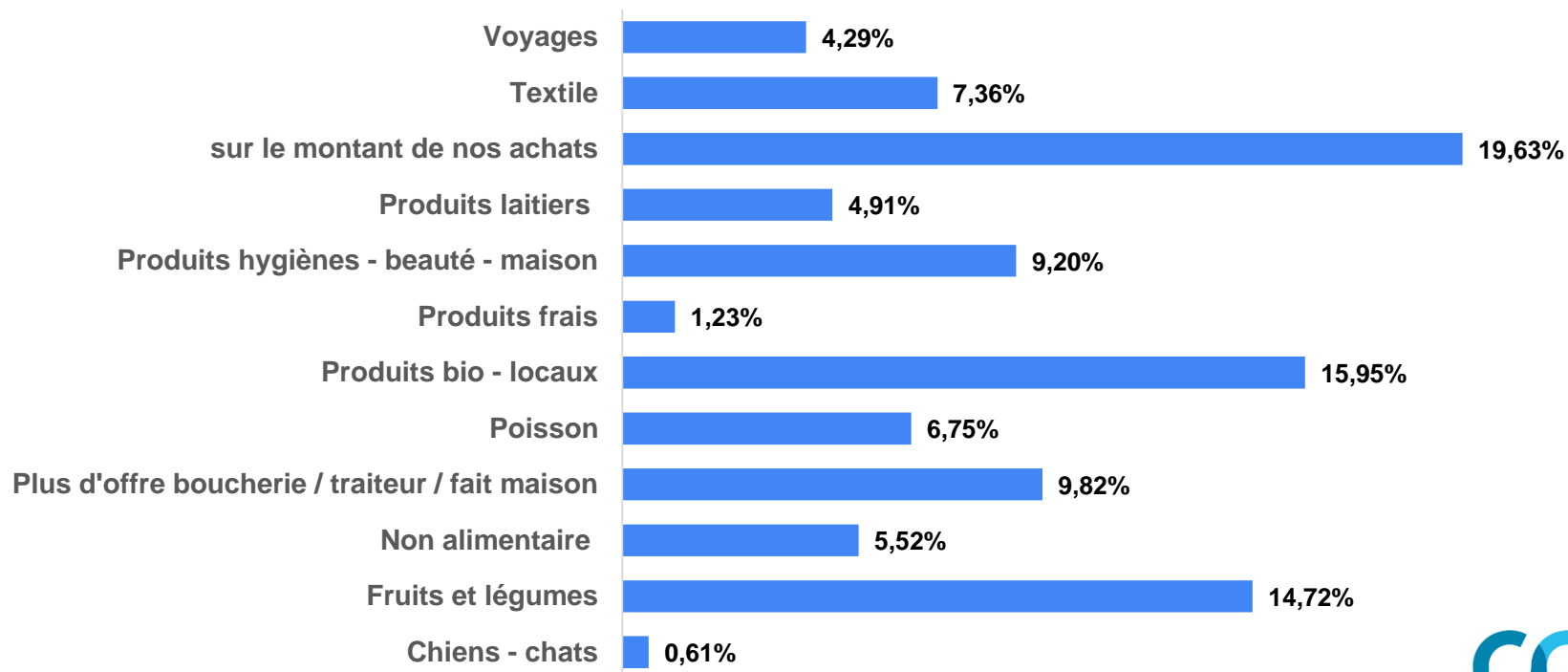
654 réponses



Nos offres réservées aux Coopérateurs en magasins U

Si oui, quelles offres supplémentaires ?

347 coopérateurs ayants répondu, 163 se sont exprimés (réponses libres)

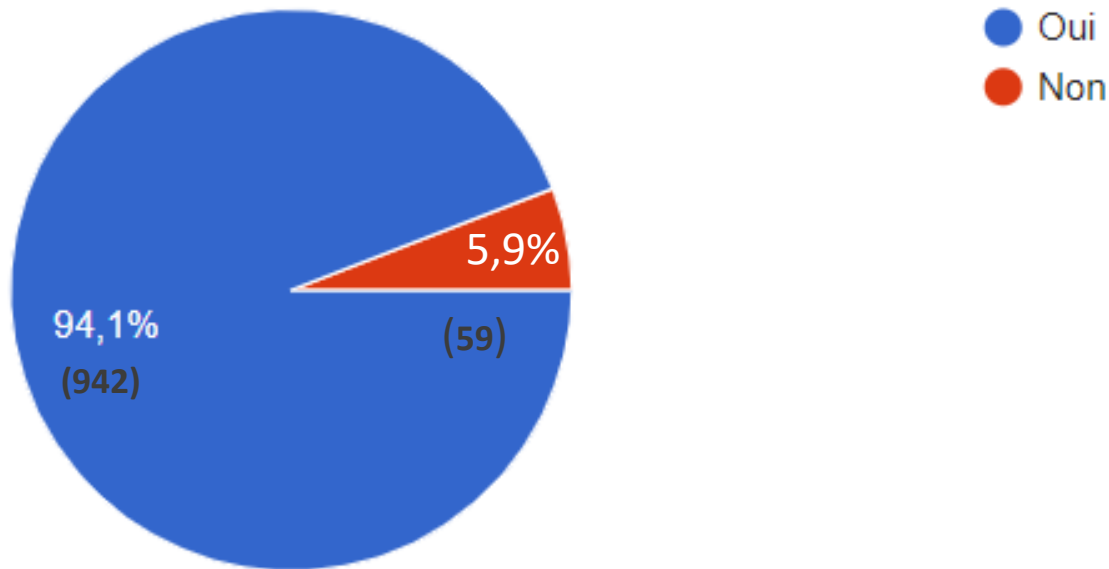


La qualité de l'offre produits locaux en magasins U et Coop

Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Consommez-vous des produits locaux ?

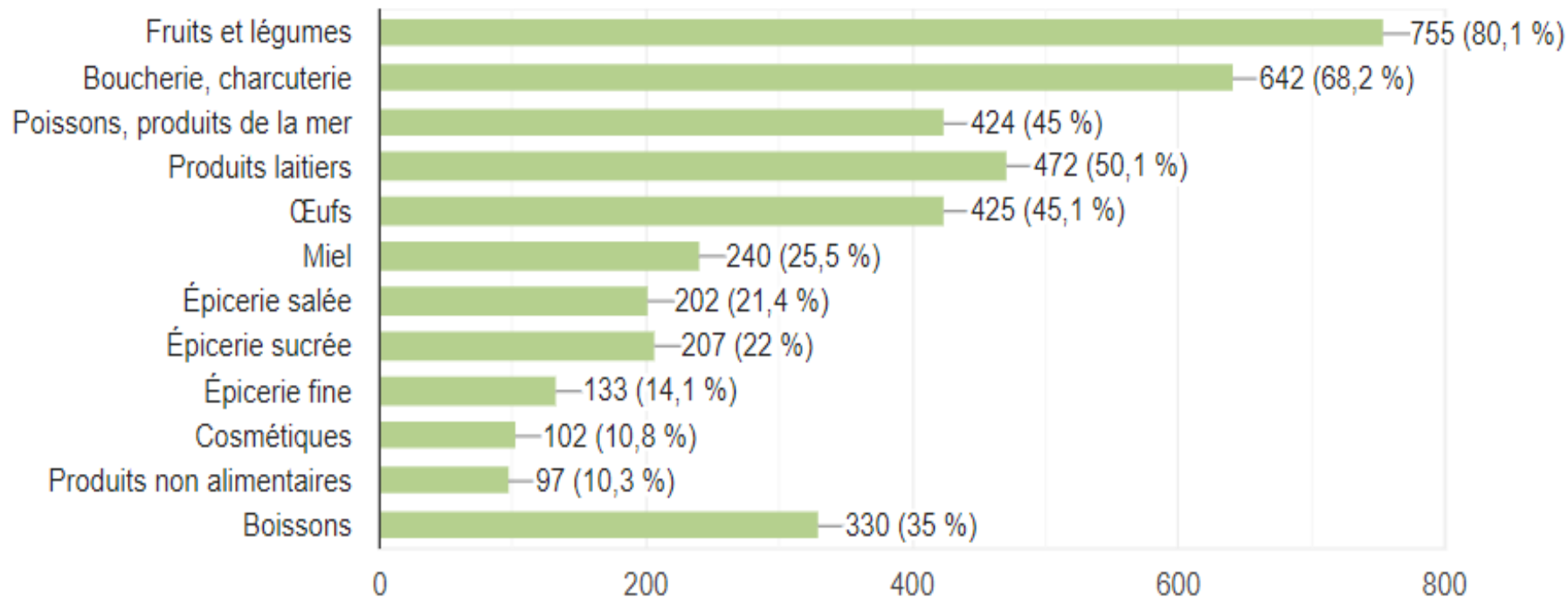
1001 réponses



Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Quelle famille de produits locaux consommez-vous ?

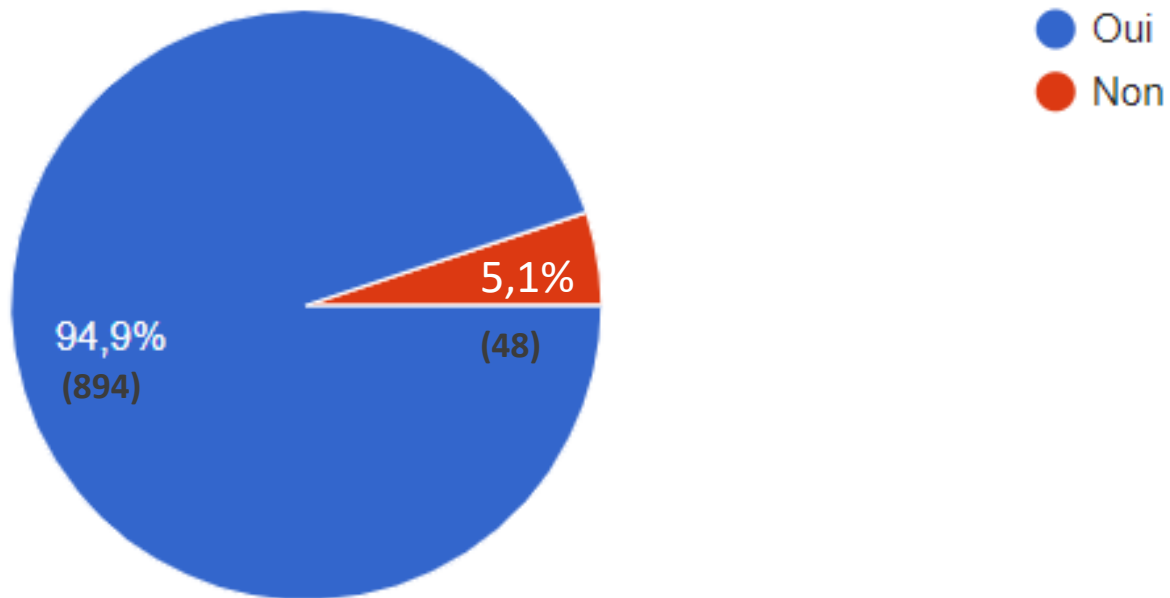
942 coopérateurs consommateurs – réponses multiples (4029)



Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Les produits proposés par votre magasin correspondent-il à vos besoins ?

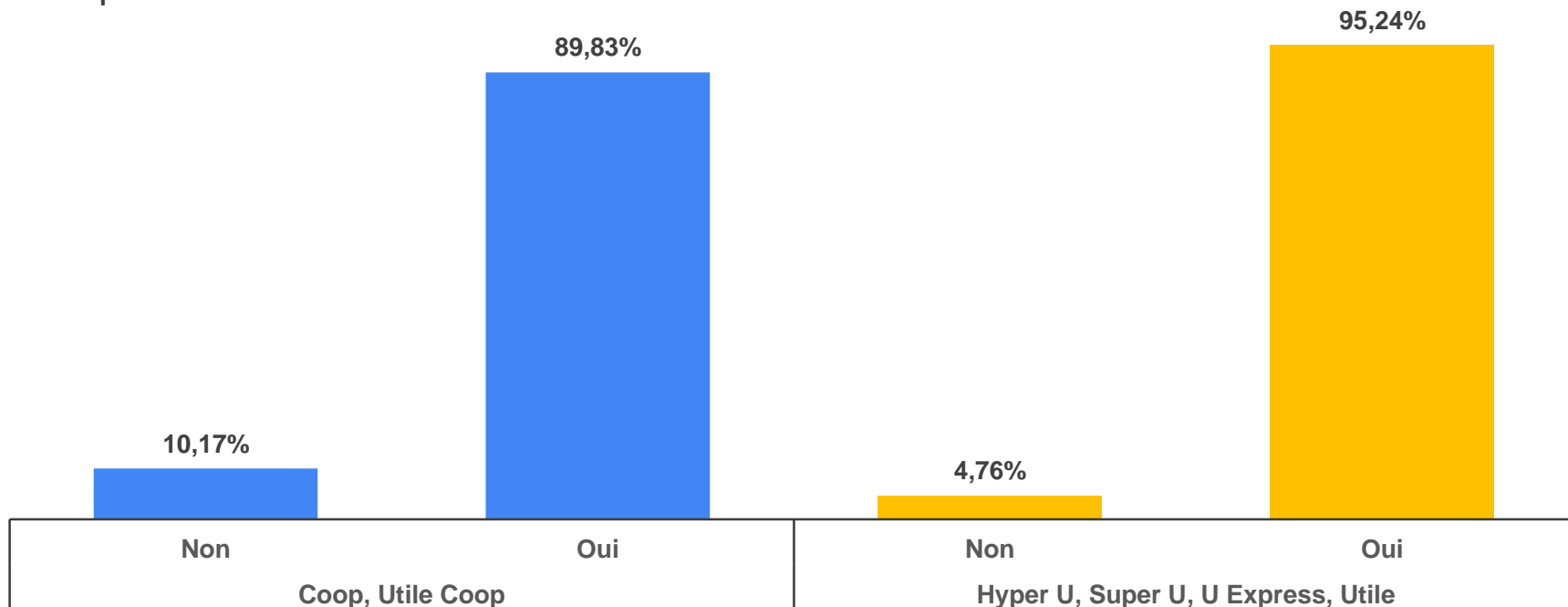
942 coopérateurs consommateurs



Nos offres de produits locaux par enseignes

Les produits proposés par votre magasin correspondent-il à vos besoins ?

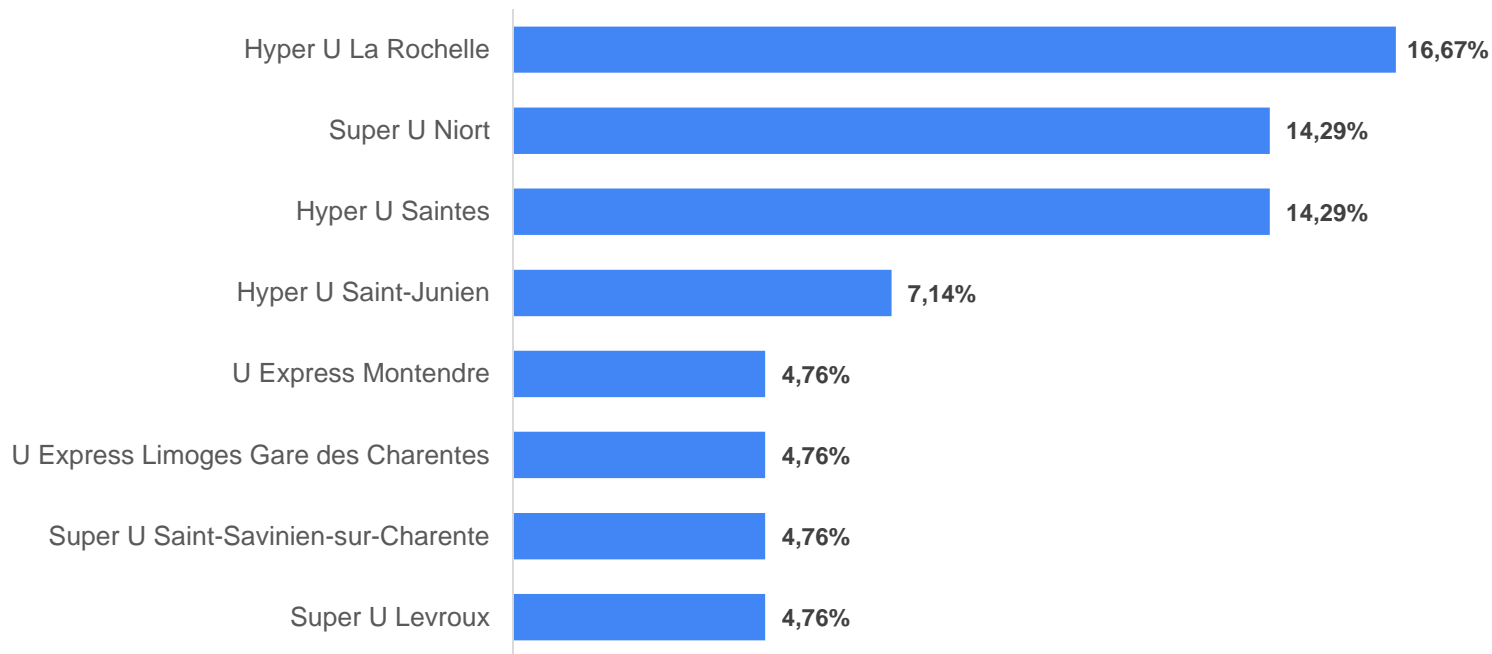
942 coopérateurs consommateurs



Nos offres de produits locaux en magasins U

Les produits proposés par votre magasin correspondent-il à vos besoins ?

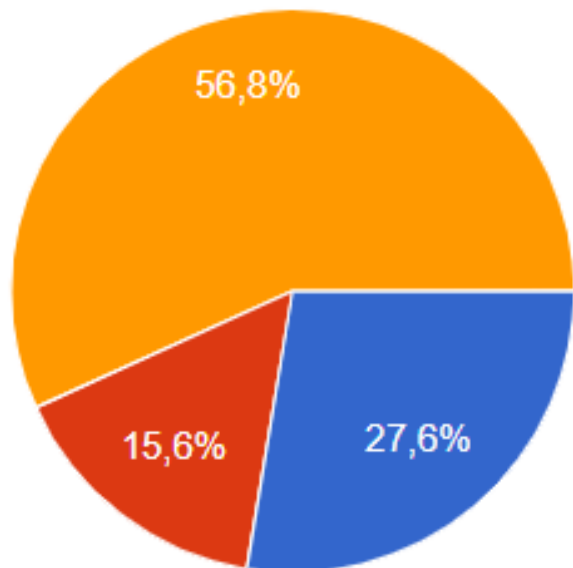
Ci-dessous les magasins ayant obtenus le plus de « non » : 42 réponses



Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Où préférez-vous retrouver vos produits locaux dans votre magasin:

942 coopérateurs consommateurs

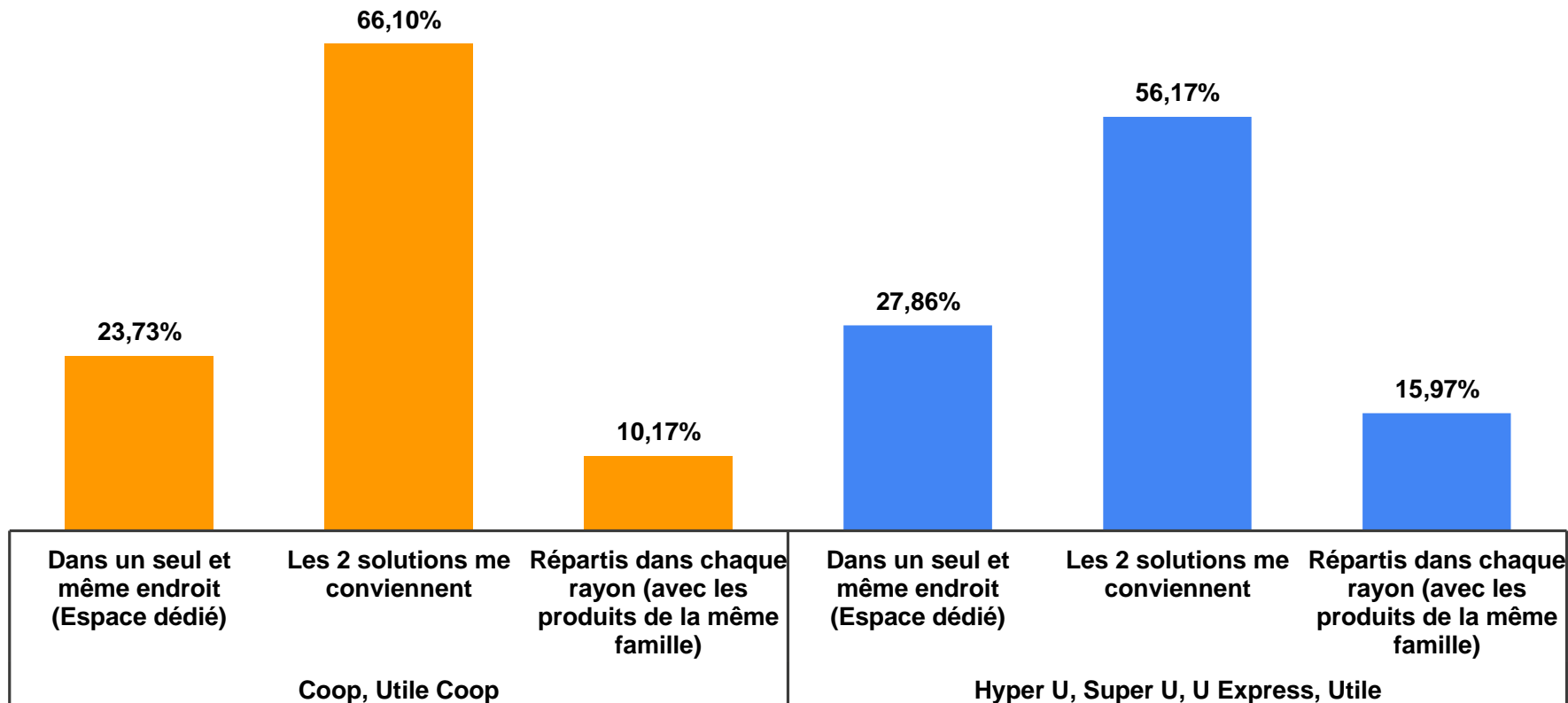


- Dans un seul et même endroit (Espace dédié)
- Répartis dans chaque rayon (avec les produits de la même famille)
- Les 2 solutions me conviennent

Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Où préférez-vous retrouver vos produits locaux dans votre magasin:

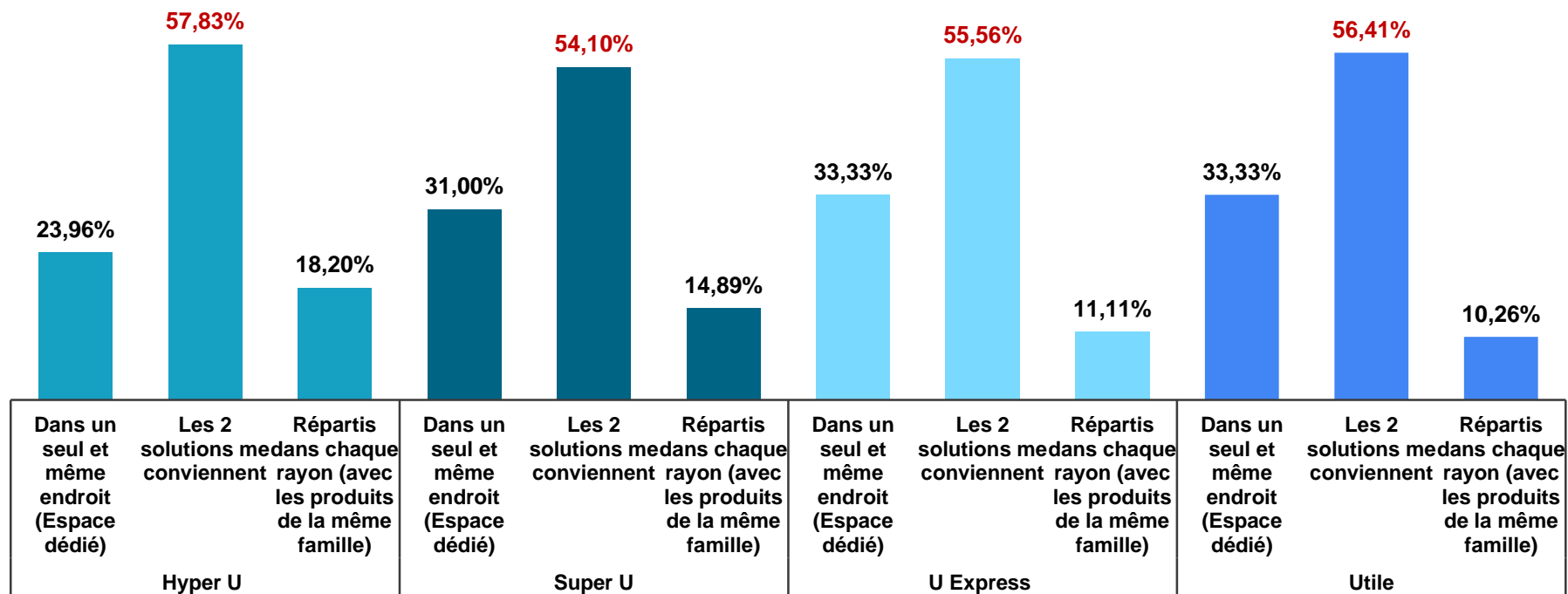
942 coopérateurs consommateurs



Nos offres de produits locaux par enseignes U

Où préférez-vous retrouver vos produits locaux dans votre magasin :

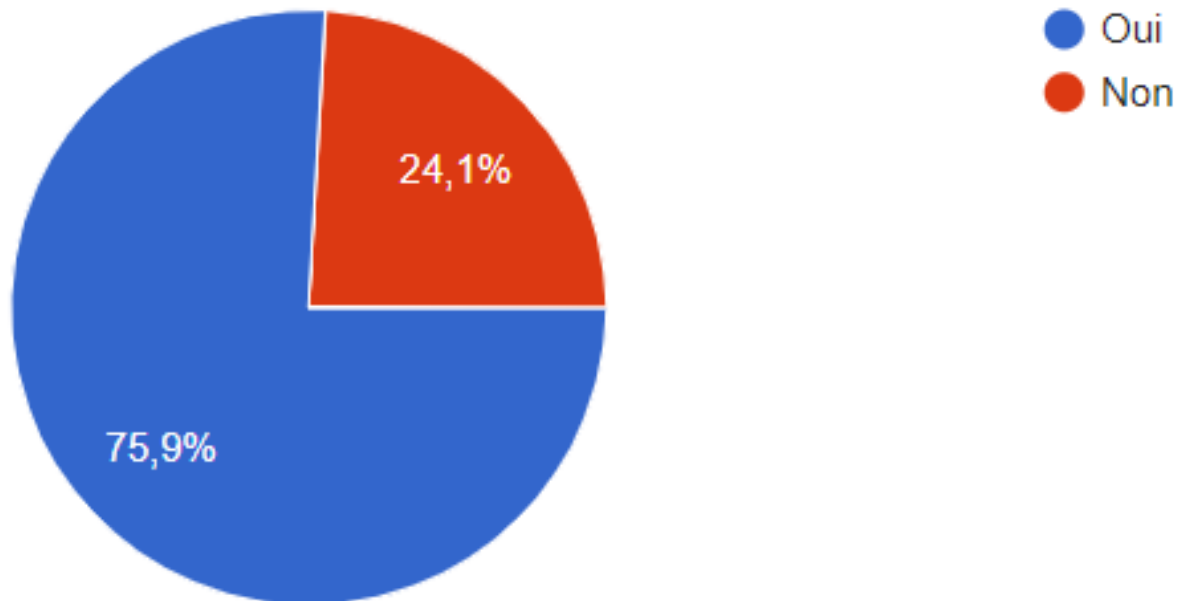
883 coopérateurs consommateurs



Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Identifiez-vous facilement les produits locaux dans votre magasin ?

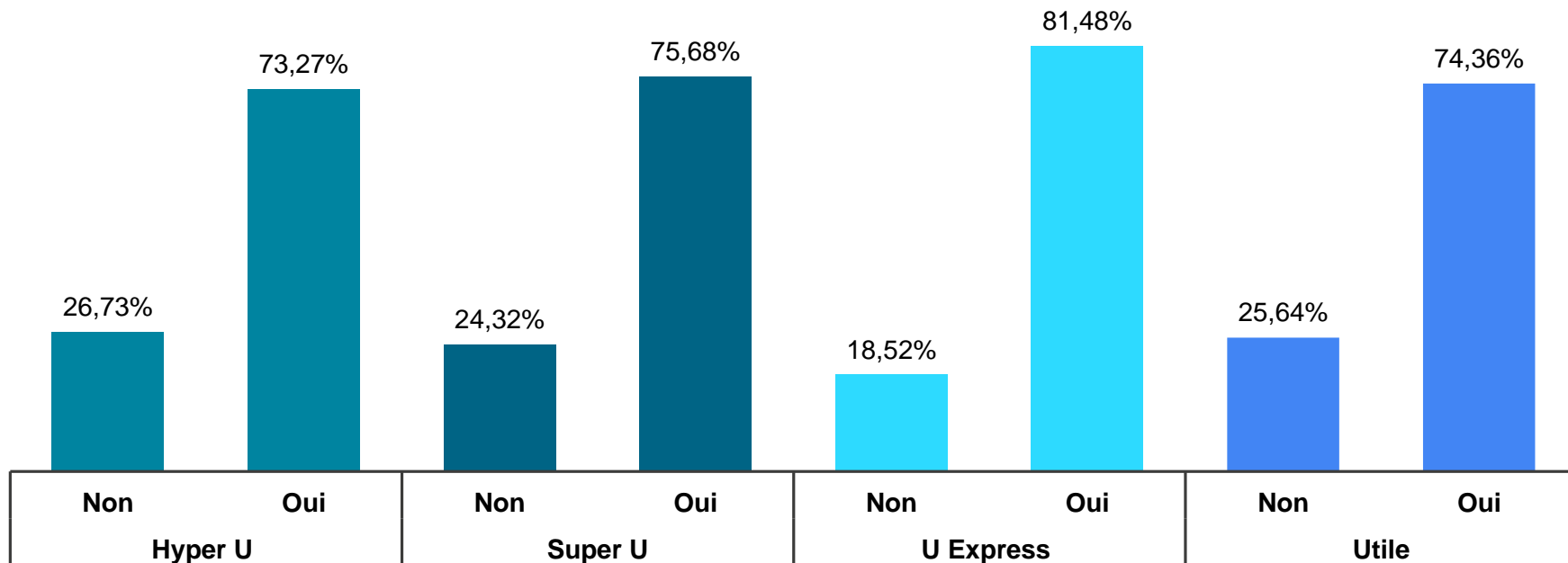
942 coopérateurs consommateurs



Nos offres de produits locaux par enseignes U

Identifiez-vous facilement les produits locaux dans votre magasin ?

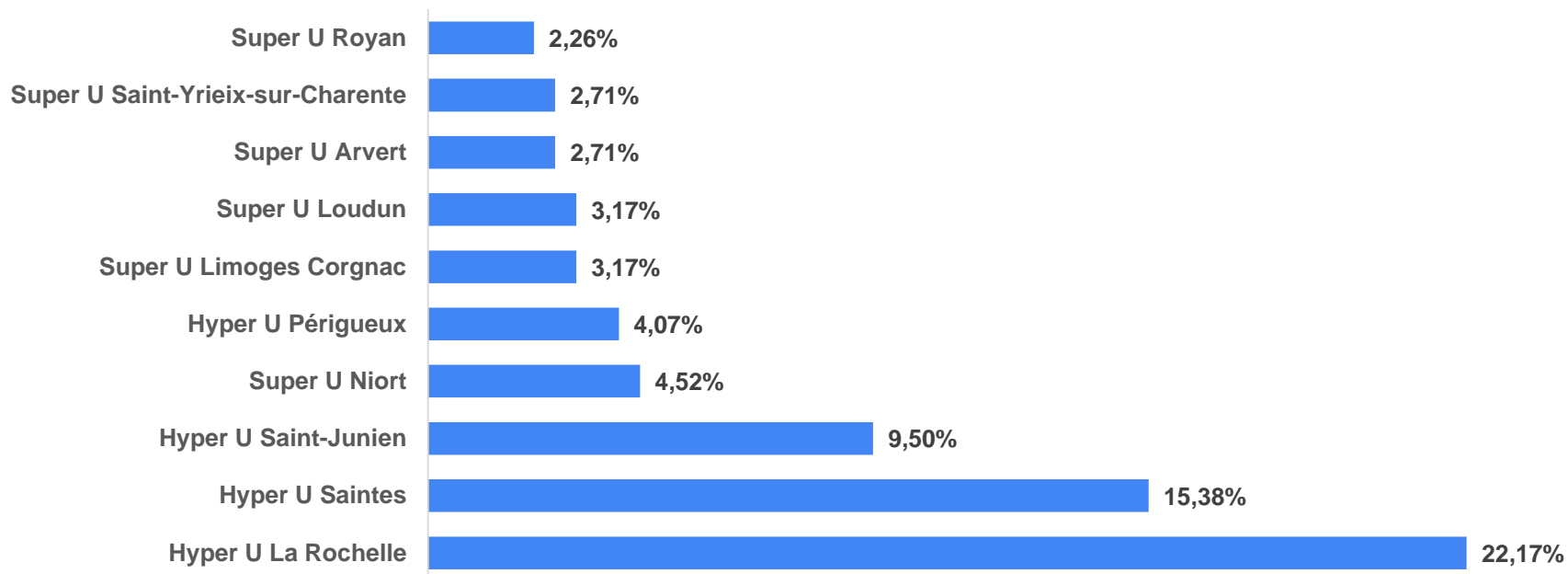
883 coopérateurs consommateurs



Nos offres de produits locaux en magasins U

Identifiez-vous facilement les produits locaux dans votre magasin ?

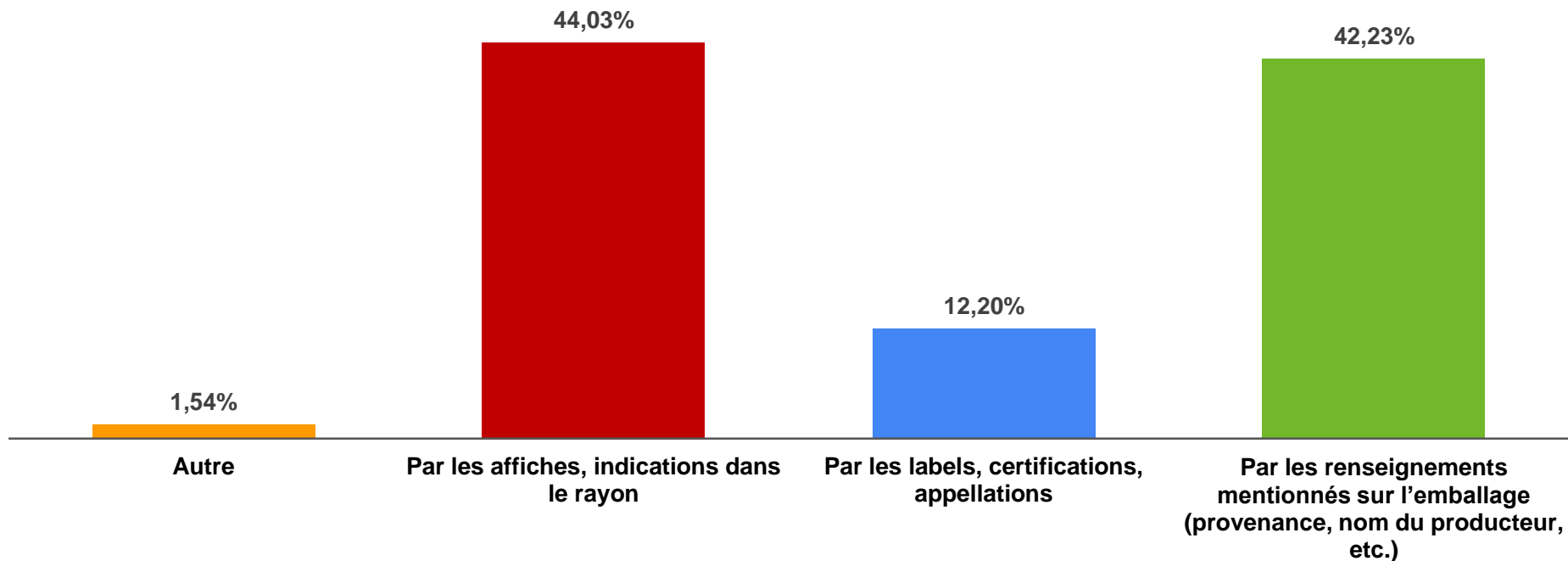
Ci-dessous sont nommés les magasins ayant obtenus le plus de « non » : 221 réponses



Nos offres de produits locaux en magasins U et Coop

Identifiez-vous facilement les produits locaux dans votre magasin ? oui, comment ?

779 coopérateurs

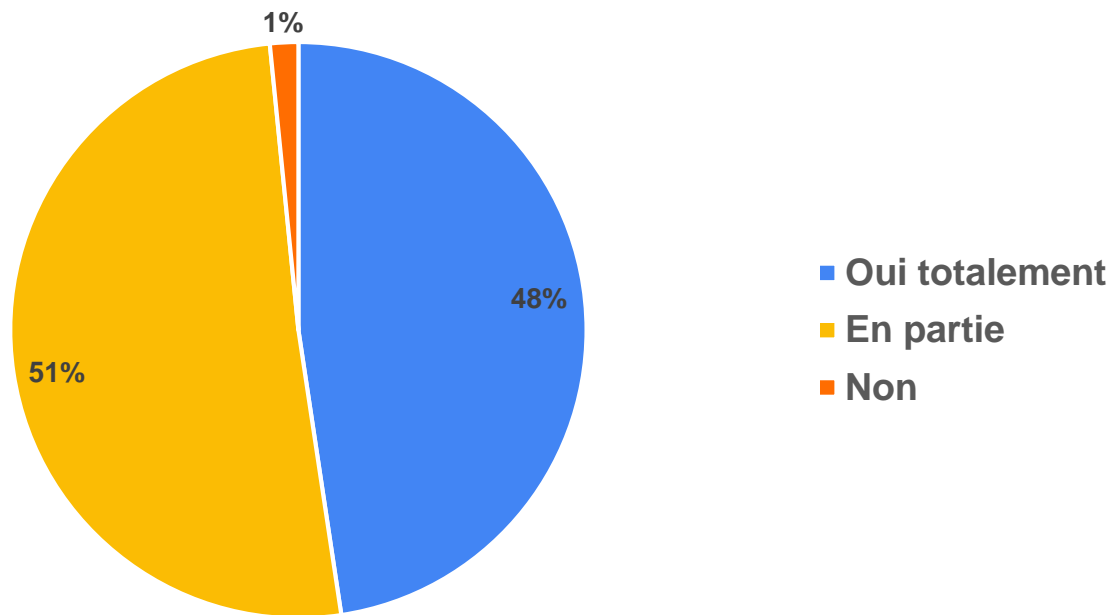


La qualité de l'offre globale en magasins COOP

La qualité de l'offre globale en magasins Coop

Trouvez-vous tous les produits dont vous avez besoin au quotidien ?

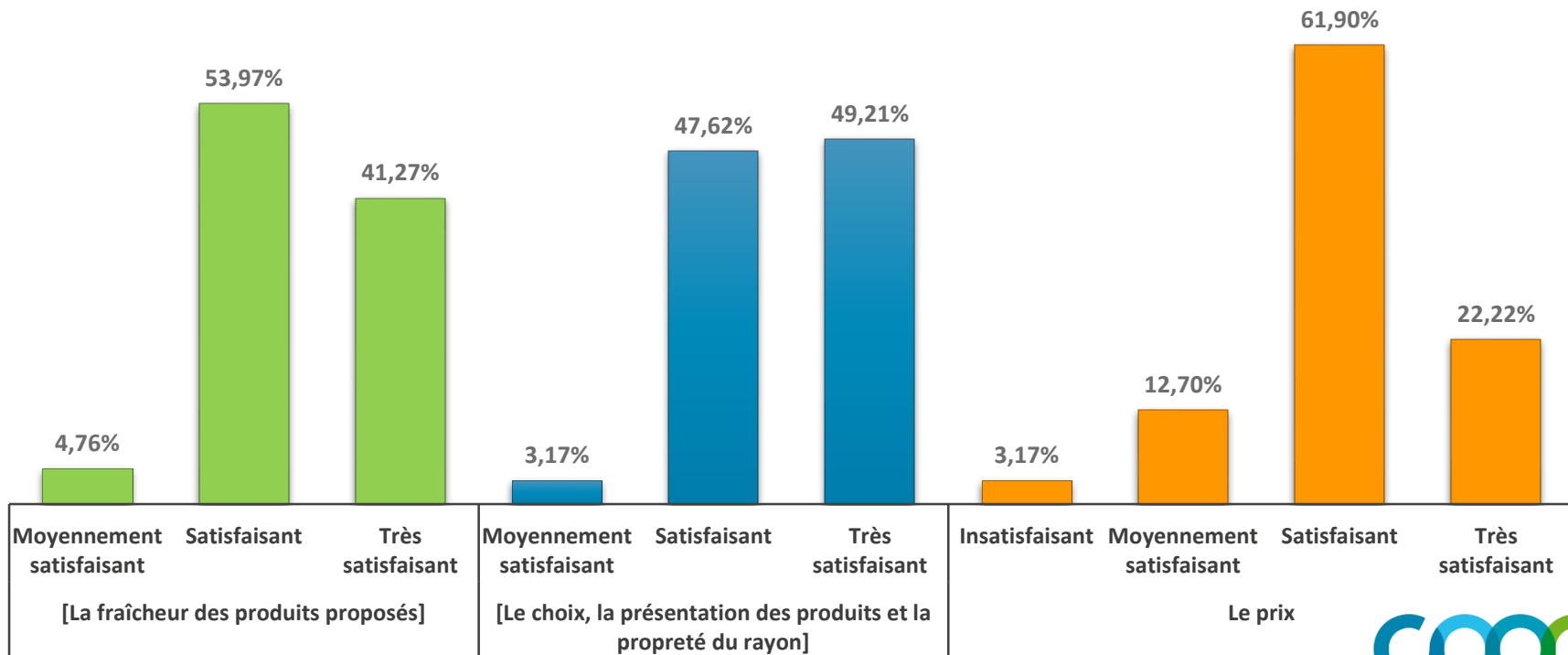
63 réponses



La qualité de l'offre fruits et légumes en magasin Coop

Concernant le rayon fruits et légumes, que pensez-vous de :

63 réponses

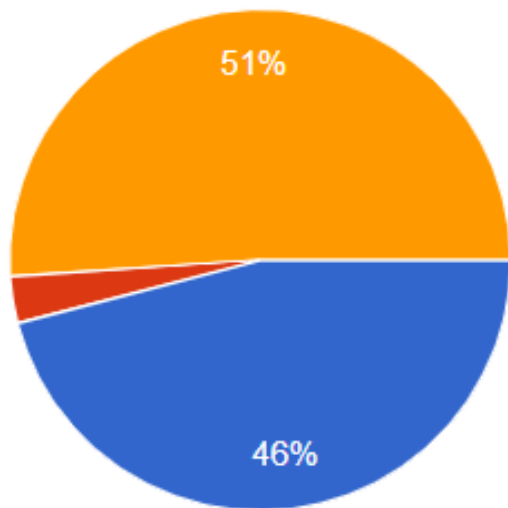


La Vie Coopérative en magasins U et Coop

La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Avez-vous voté cette année à l'assemblée par correspondance ? (vote électronique ou vote papier)

1001 réponses

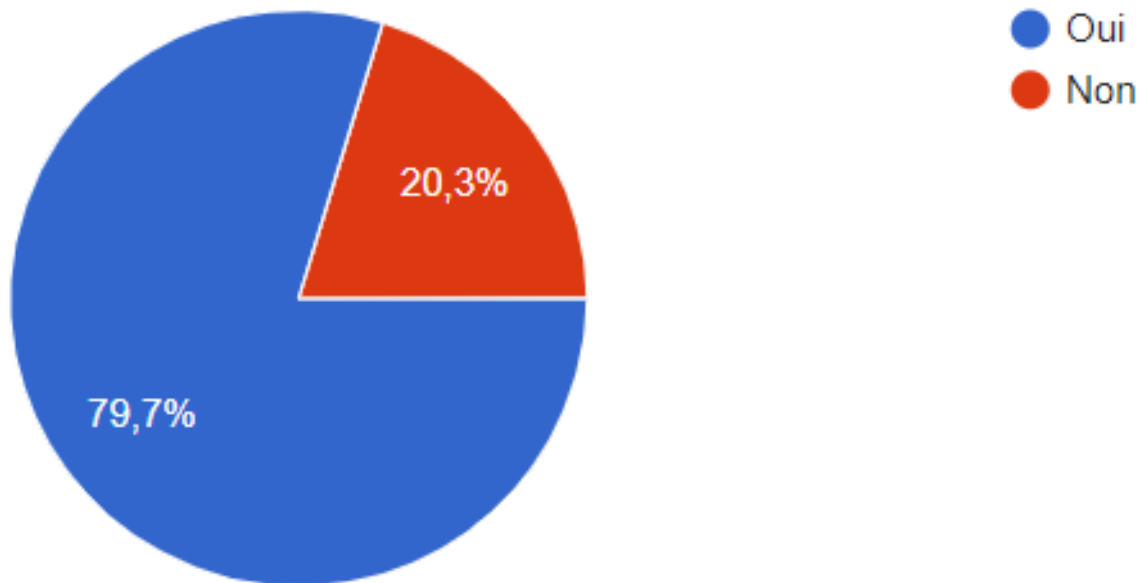


- Oui, par vote électronique (plateforme de vote avec identifiants)
- Oui, par vote papier (bulletin de vote ou pouvoir)
- Non

La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Avant la crise sanitaire, 37 assemblées locales se tenaient physiquement au plus proche des coopérateurs. Coop Atlantique doit-elle les maintenir ?

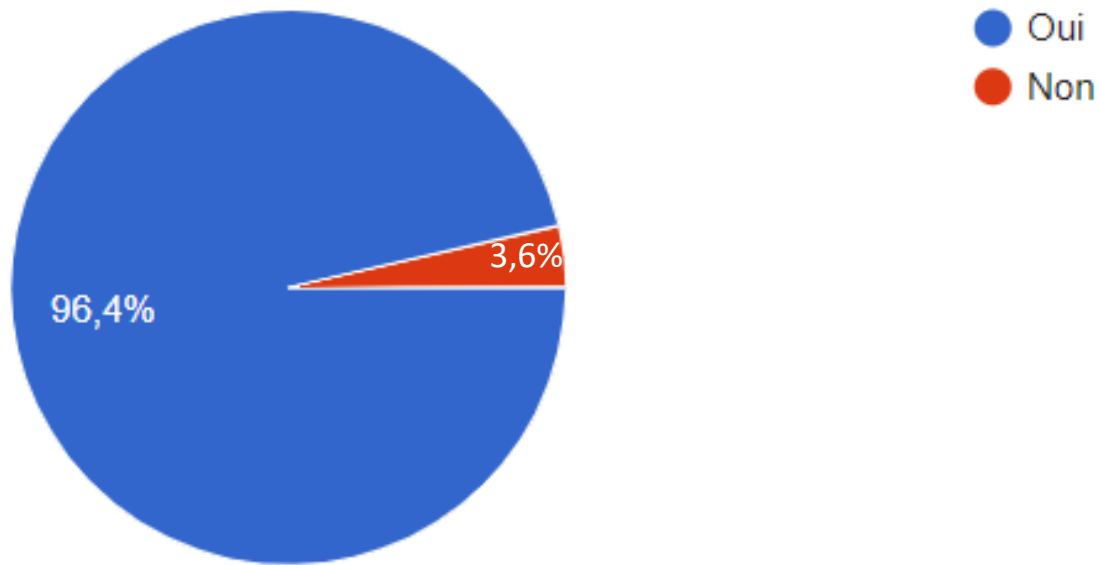
1001 réponses



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Coop Atlantique doit-elle également conserver le vote à distance (correspondance ou électronique), si le coopérateur ne peut pas être présent ?

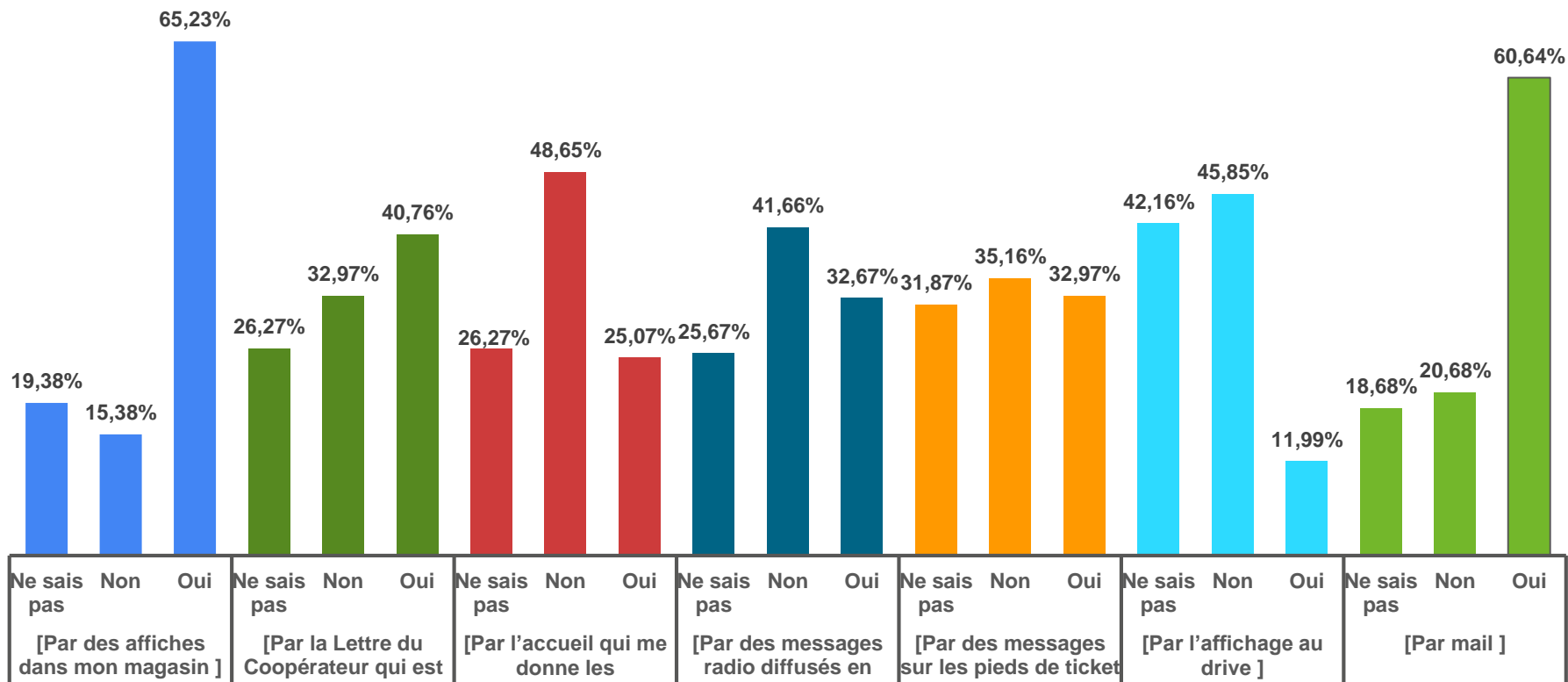
1001 réponses



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Comment avez-vous été informés de la Semaine des Coopérateurs ?

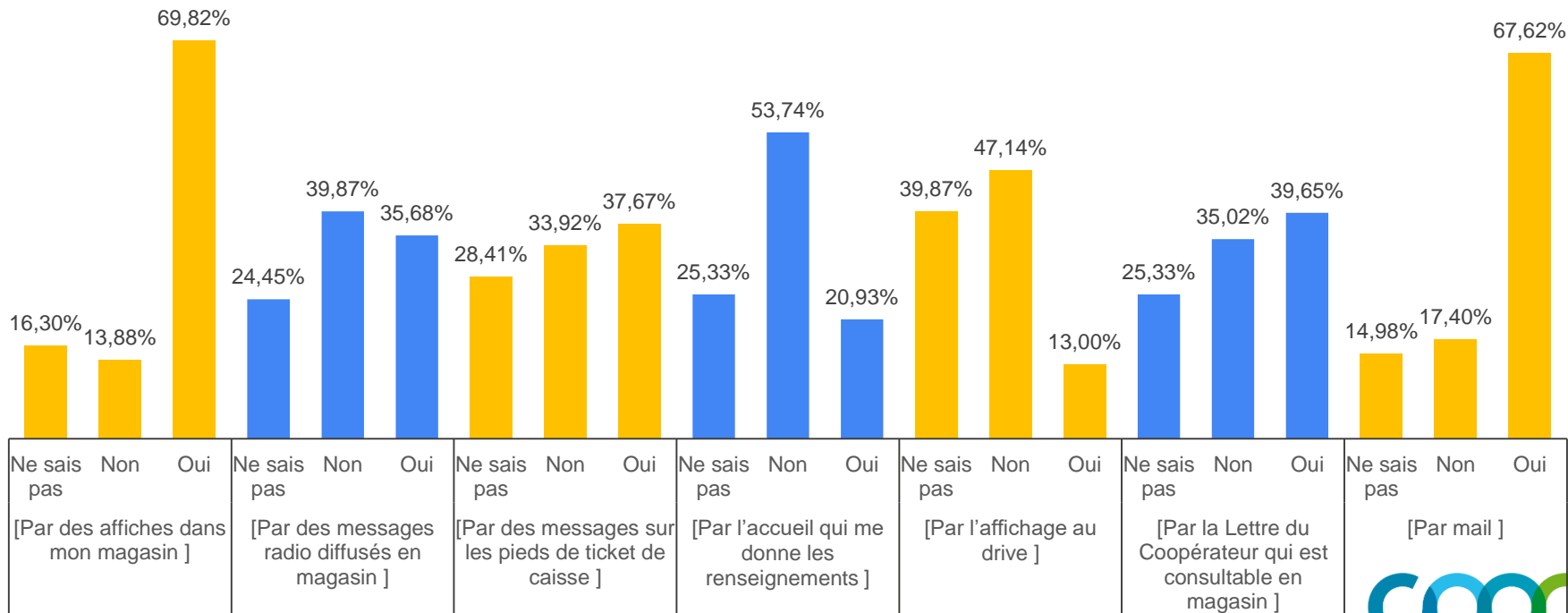
1001 réponses



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Comment avez-vous été informés de la Semaine des Coopérateurs ?

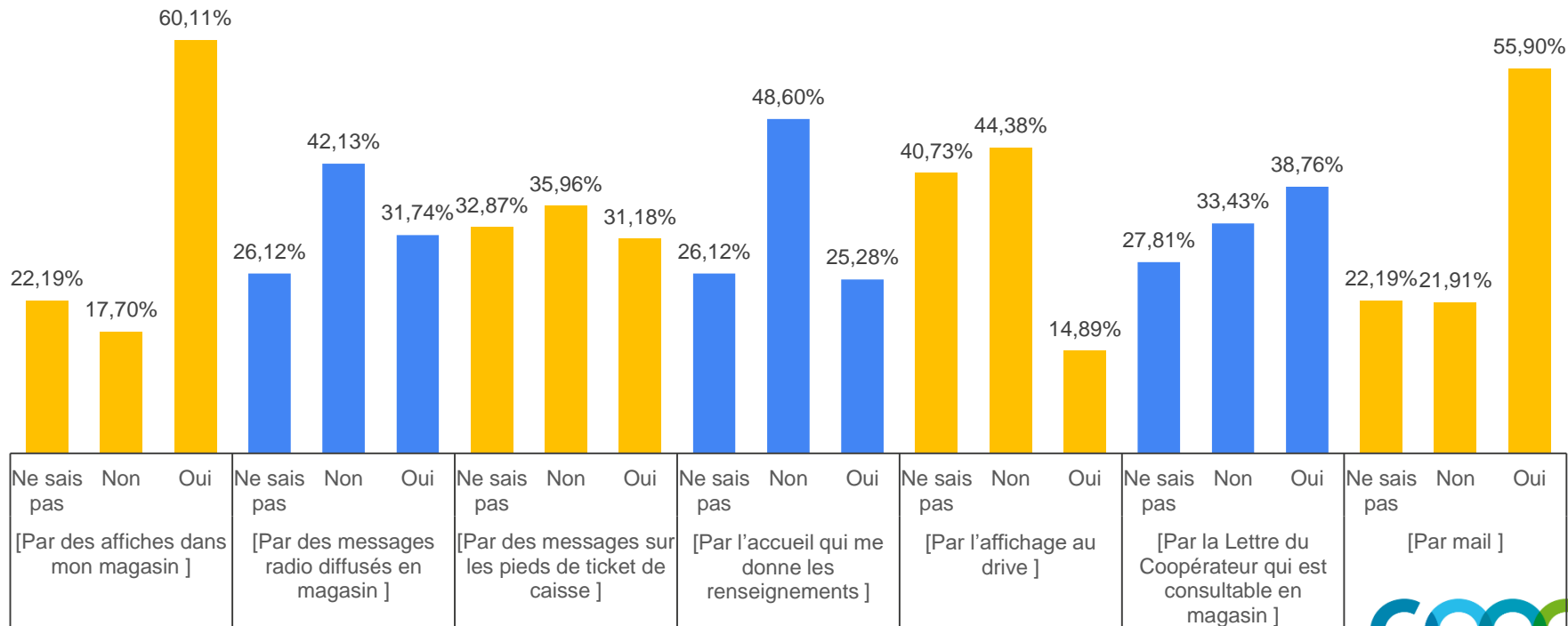
En Hyper U



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Comment avez-vous été informés de la Semaine des Coopérateurs ?

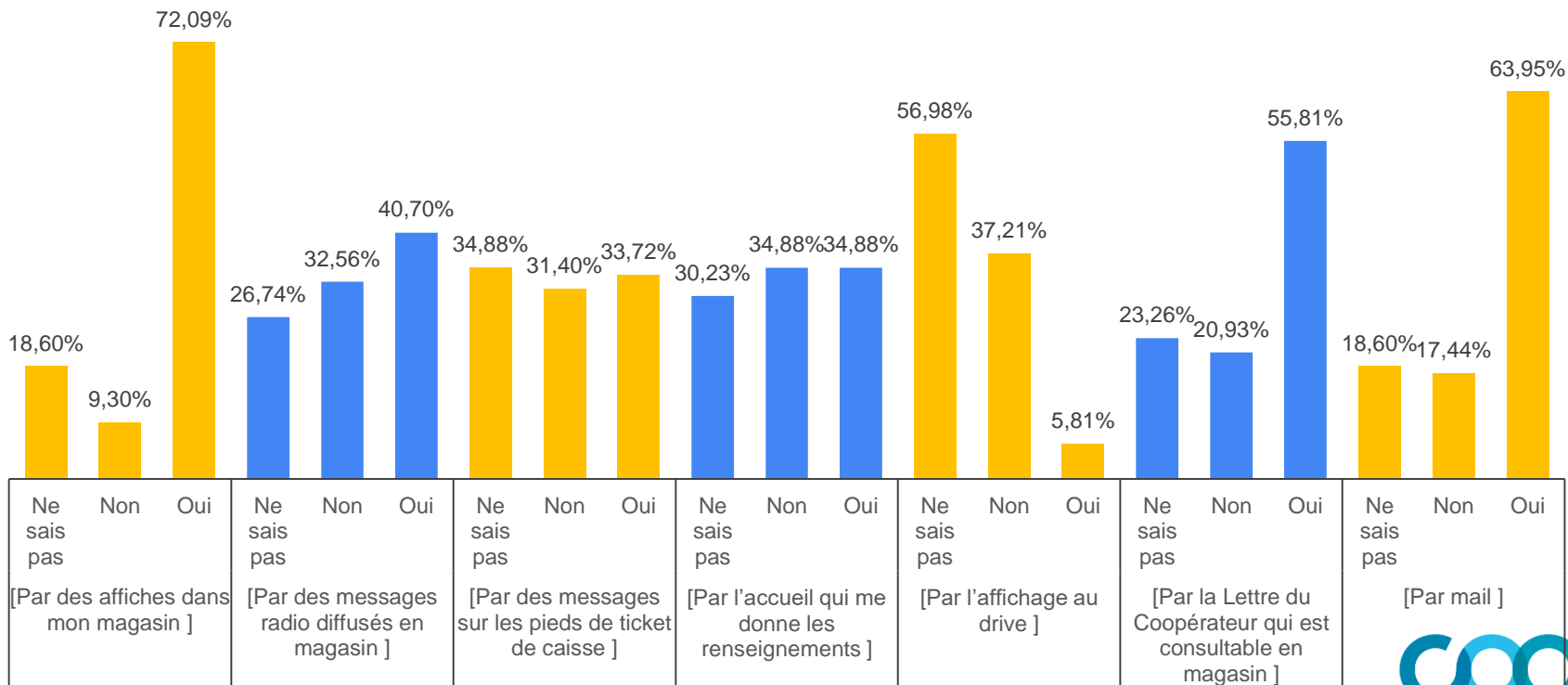
En Super U



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Comment avez-vous été informés de la Semaine des Coopérateurs ?

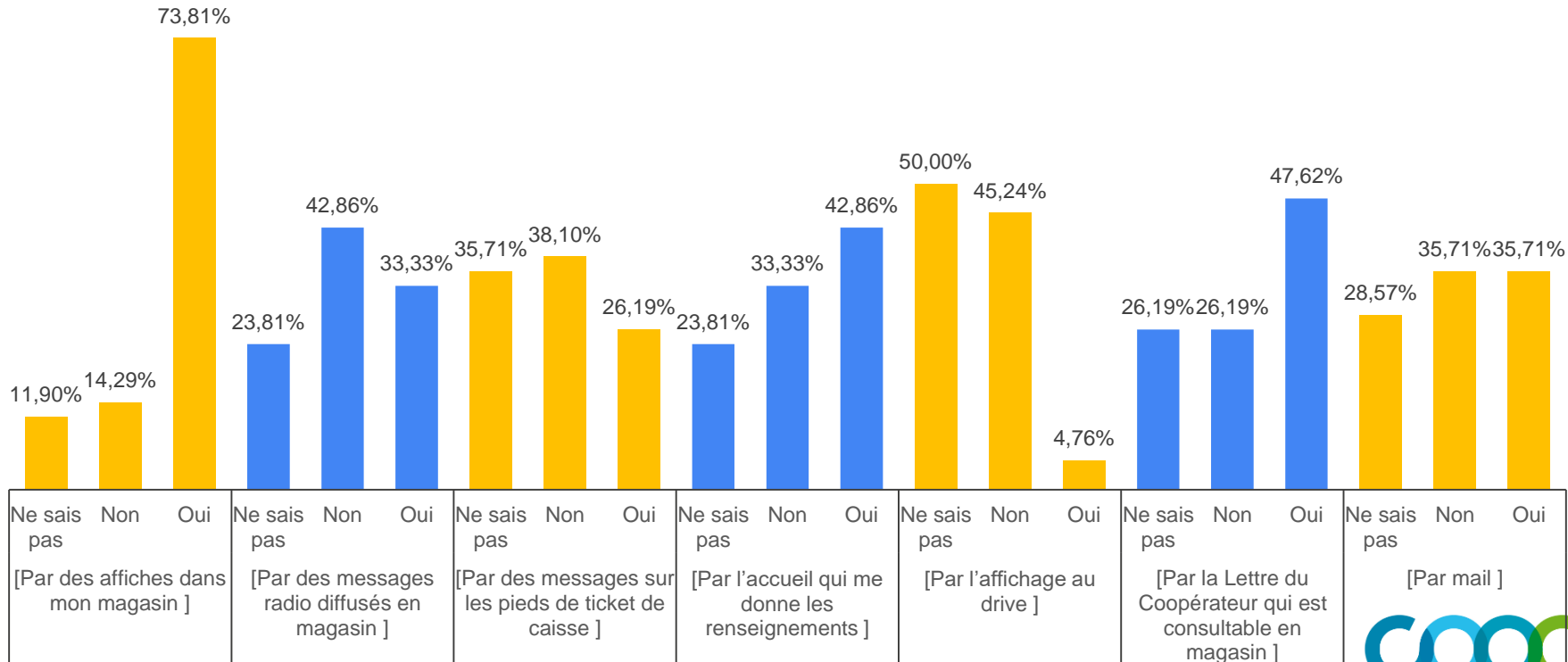
En U express



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Comment avez-vous été informés de la Semaine des Coopérateurs ?

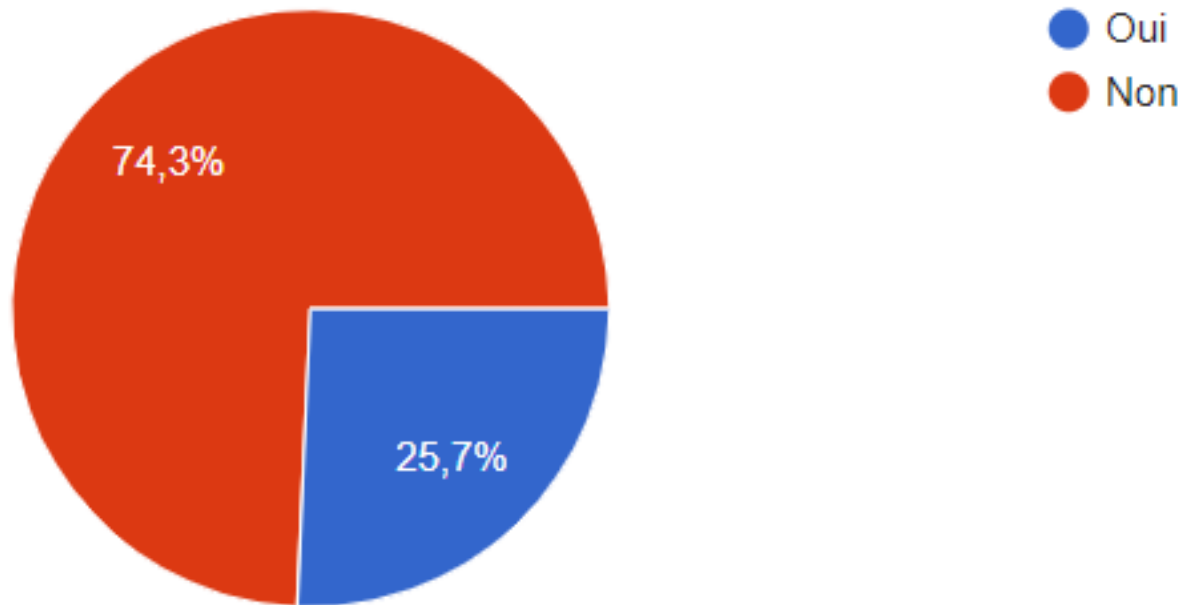
En Utile



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Avez-vous reçu un cadeau pendant la semaine des Coopérateurs ?

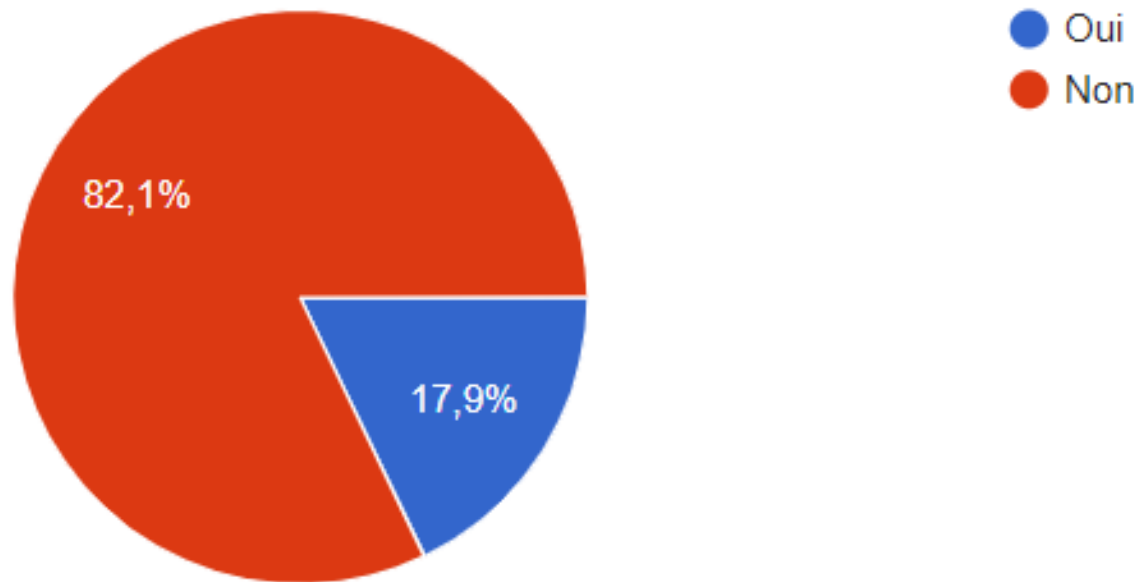
1001 réponses



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Avez-vous participé à des animations pendant la semaine des Coopérateurs ?

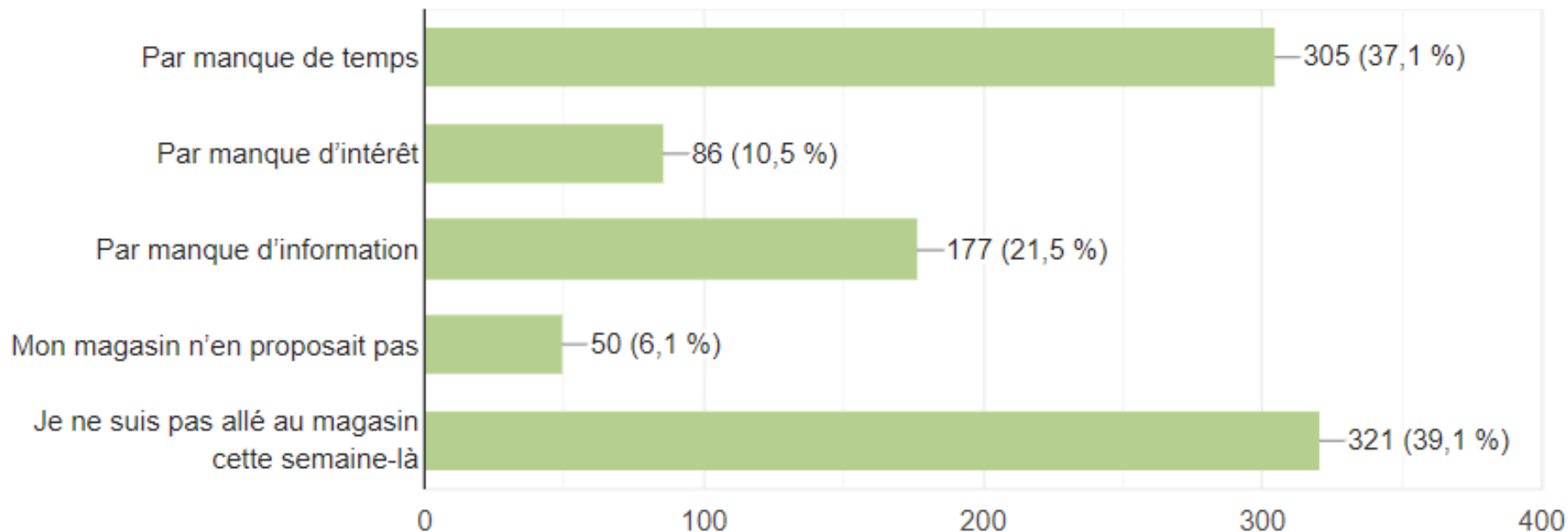
1001 réponses



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Avez-vous participé à des animations pendant la semaine des Coopérateurs ? non, pourquoi ?

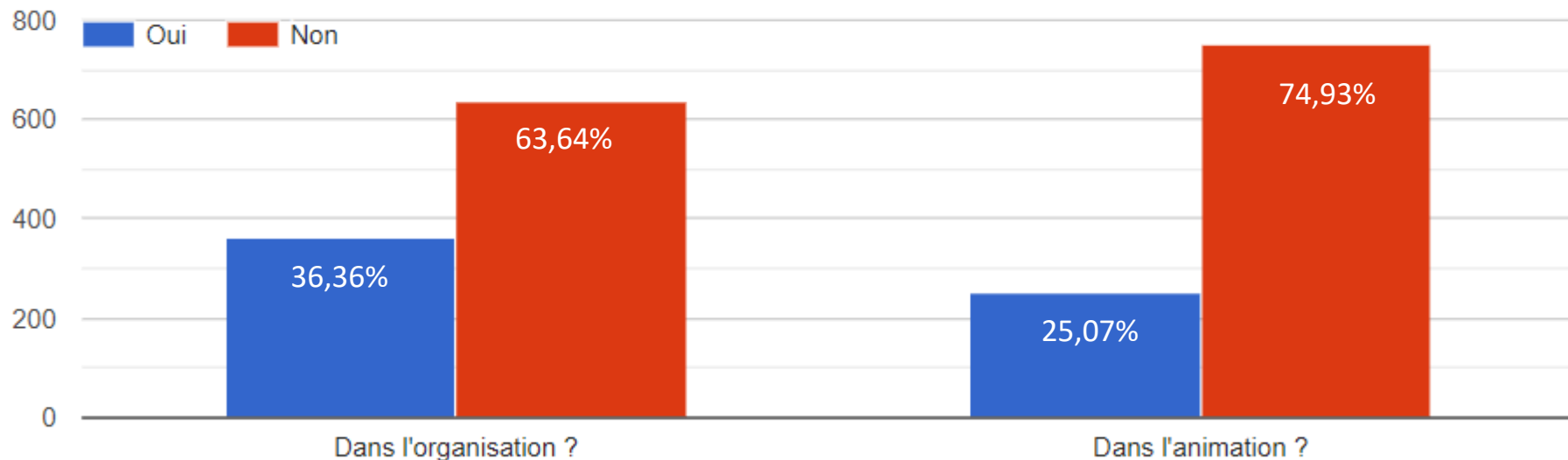
822 coopérateurs – 939 réponses



La Vie Coopérative en magasins U et Coop

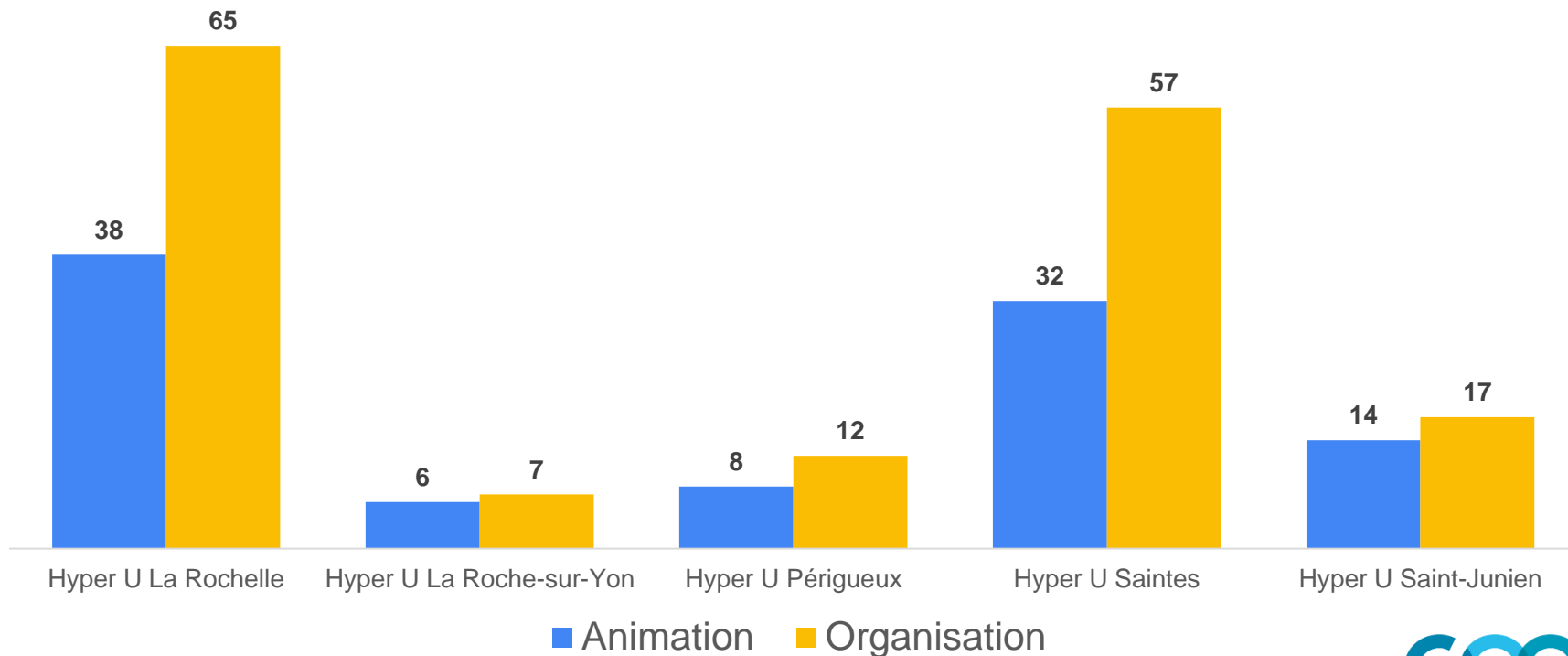
Nous prévoyons de refaire « la semaine des coopérateurs » l'année prochaine, seriez-vous prêt à aider votre magasin ?

1001 réponses



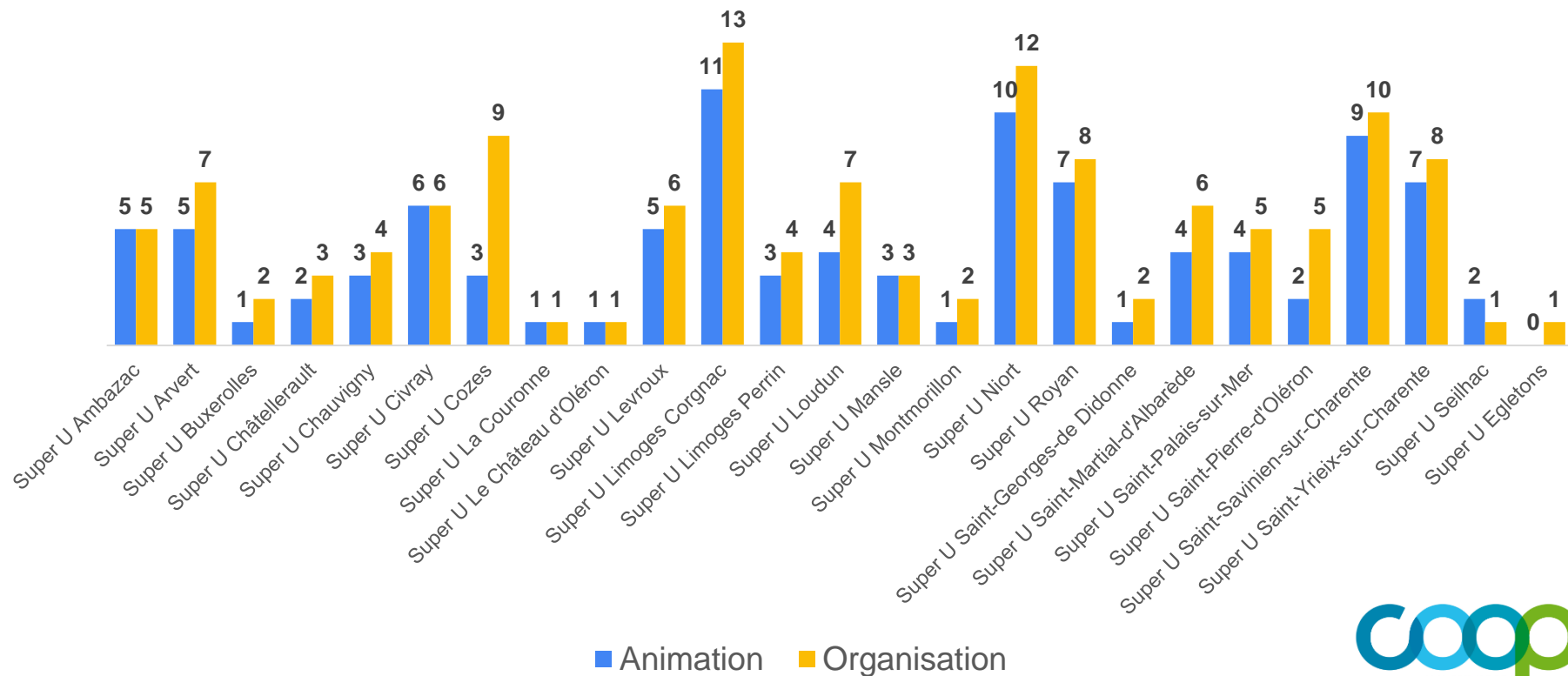
La Vie Coopérative en magasins U et Coop

Les coopérateurs prêts à aider dans l'organisation et l'animation en **Hyper U**



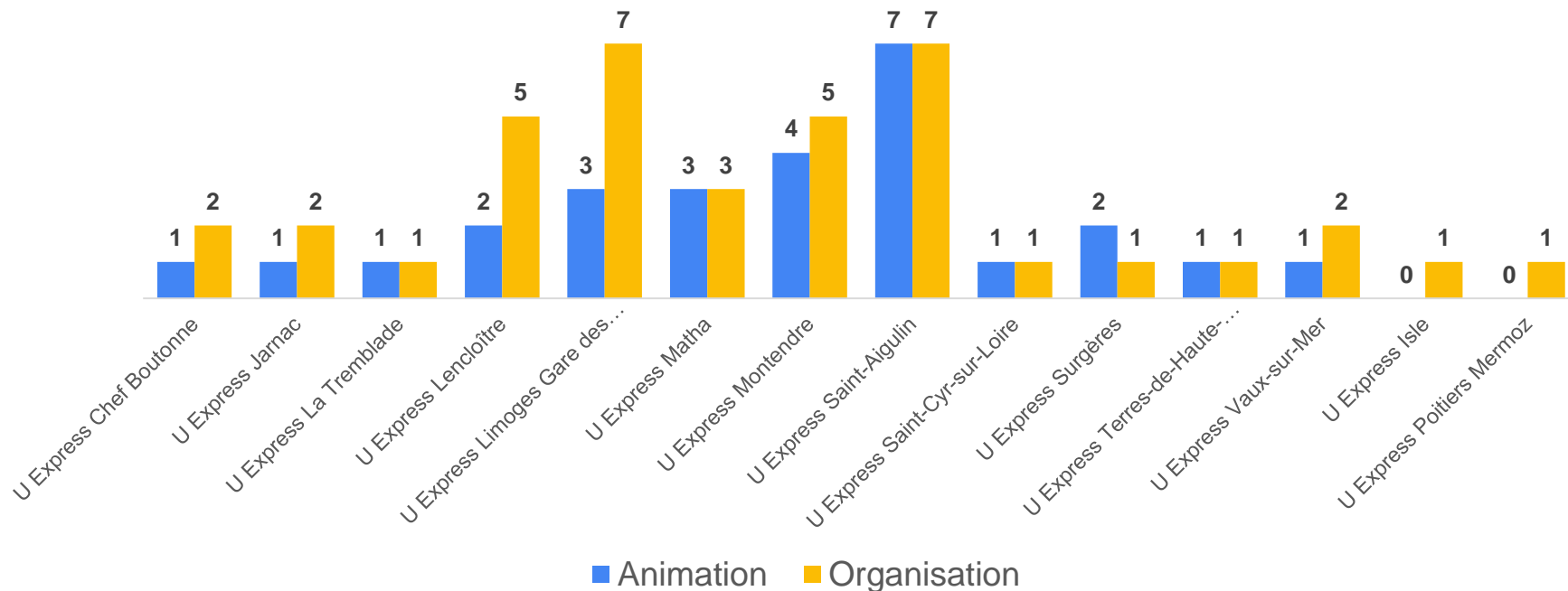
La semaine des Coopérateurs

Les coopérateurs prêts à aider dans l'organisation et l'animation en **Super U**



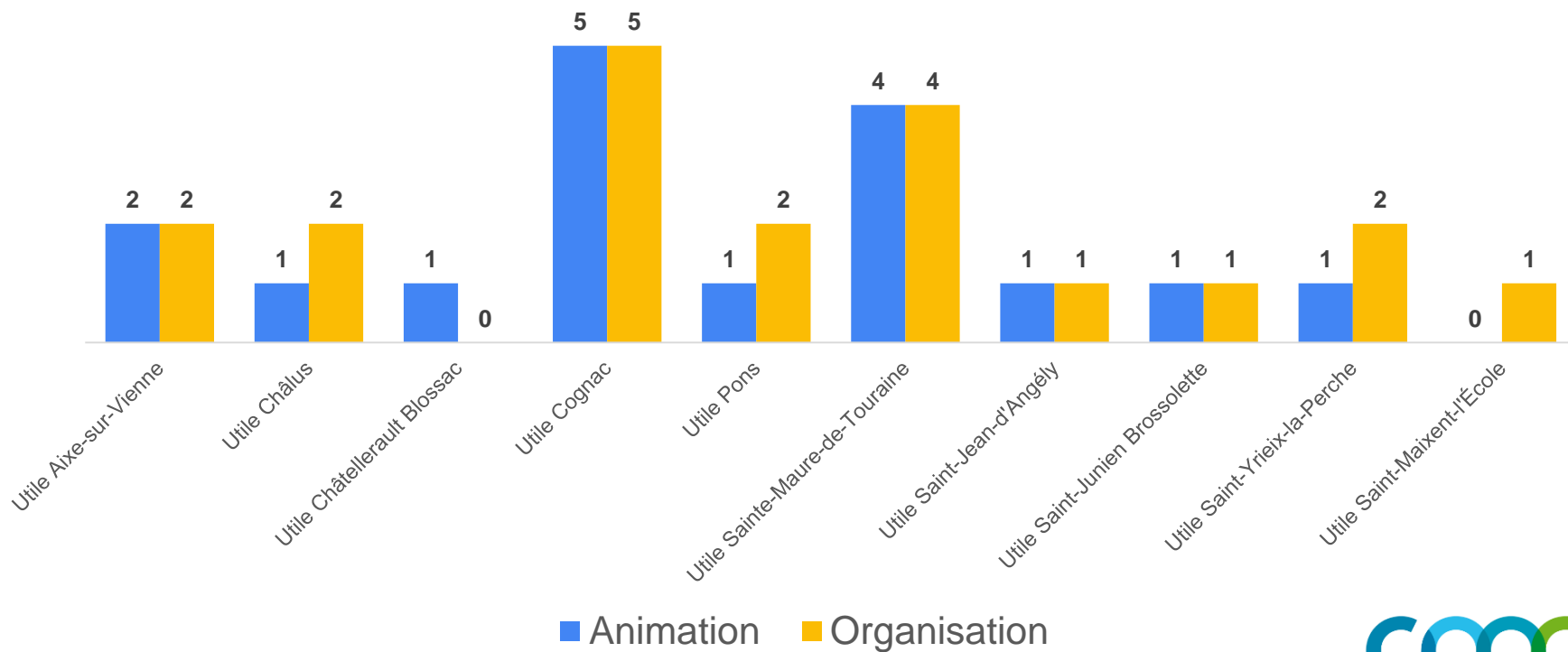
La semaine des Coopérateurs

Les coopérateurs prêts à aider dans l'organisation et l'animation en **U express**



La semaine des Coopérateurs

Les coopérateurs prêts à aider dans l'organisation et l'animation en **Utile**



La semaine des Coopérateurs

Les coopérateurs prêts à aider dans l'organisation et l'animation en **Coop**

