



# Enquête Coopérateurs 2022

Rapport de diffusion

# Introduction

Du 14 novembre au 14 décembre 2022, les coopérateurs ont pu s'exprimer à travers une enquête, pilotée par la Vie Coopérative et le Conseil de surveillance.

Les objectifs : **évaluer la connaissance** des coopérateurs sur l'histoire de leur coopérative, **mesurer la dynamique coopérative** en magasin et **donner de l'information** sur Coop Atlantique.

## 4 parties :

- I. Profil du coopérateur et perception globale magasin
- II. Histoire de la coopérative
- III. La Vie Coopérative dans votre magasin
- IV. Vous et votre Coopérative

# Communication

- ❑ **27 821** coopérateurs contactés par **mail**
- ❑ **En magasin** : Affiches, barres de caisse, pieds de tickets de caisse, publications Facebook, radio en magasin
- ❑ **Lettre du Coopérateur**
- ❑ **2 relances** :
  - ❑ 30 novembre par **mail**
  - ❑ 10 décembre par **SMS**

# Les résultats

# I. Le profil des Coopérateurs

# Nombre de répondants

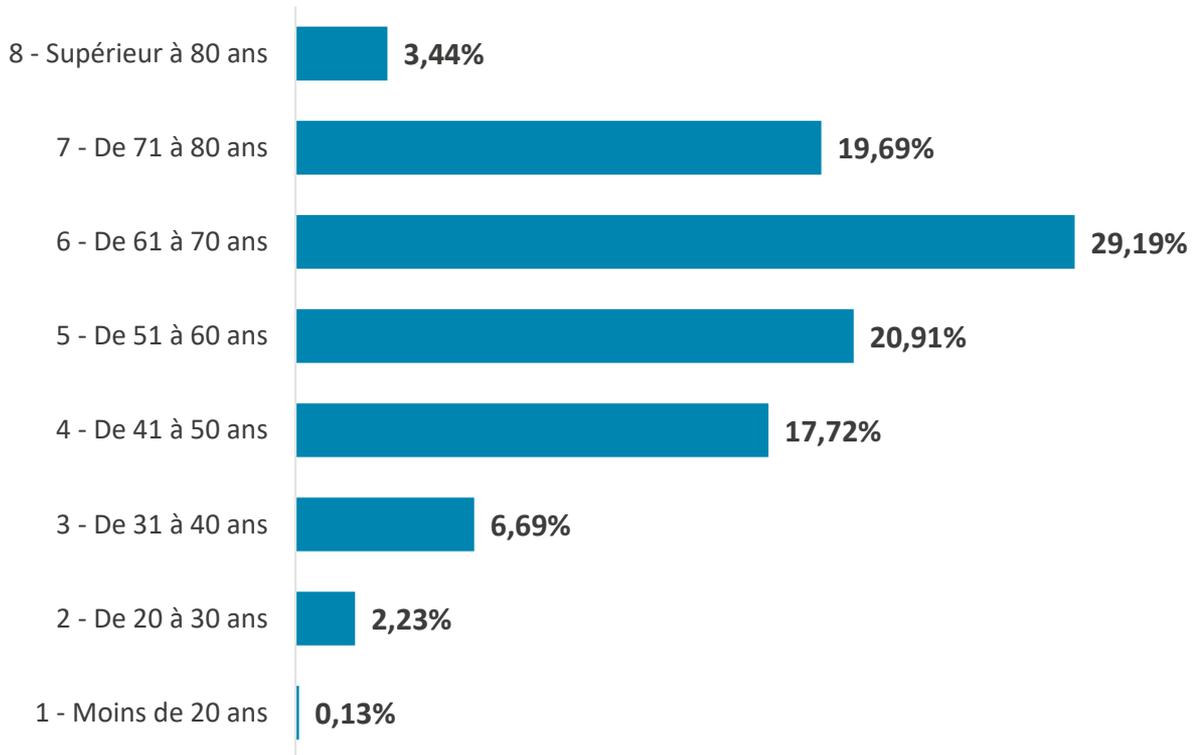
1 569 coopérateurs + 57% par rapport à 2021

A noter, la période d'expression était de 4 semaines cette année contre 7 semaines en 2021.

# Le profil des Coopérateurs

Quelle est votre tranche d'âge ?

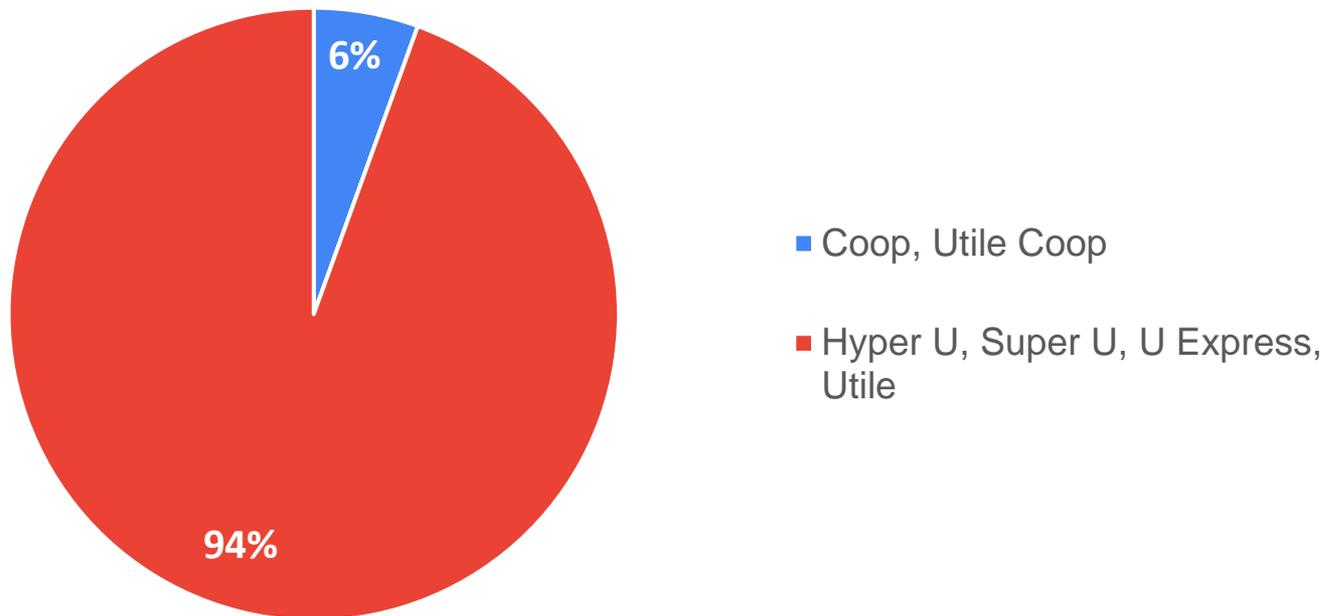
1569 réponses



# Le profil des Coopérateurs

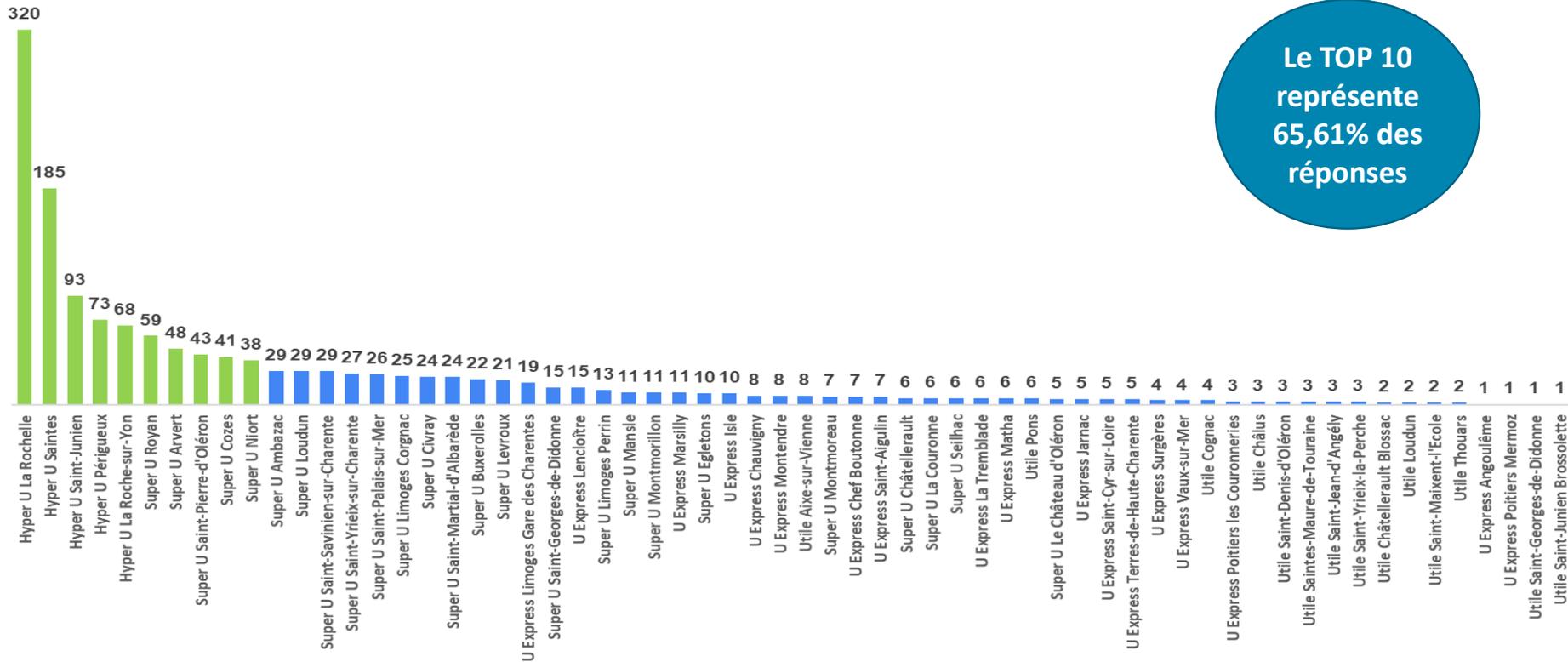
Quelle est l'enseigne de Coop Atlantique que vous fréquentez le plus souvent ?

1569 réponses



# Le profil des Coopérateurs

Quel magasin U fréquentez-vous le plus souvent ? 1482 réponses

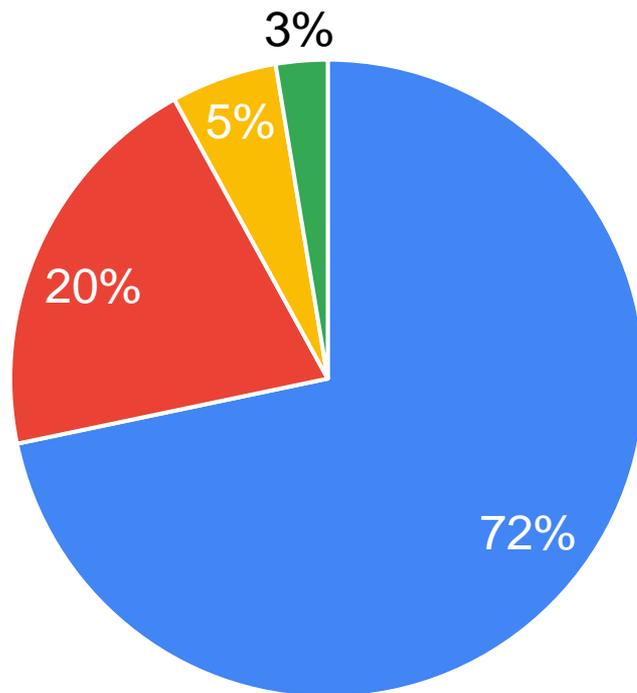


Le TOP 10 représente 65,61% des réponses

# Le profil des Coopérateurs

À quelle fréquence venez-vous dans votre magasin U ?

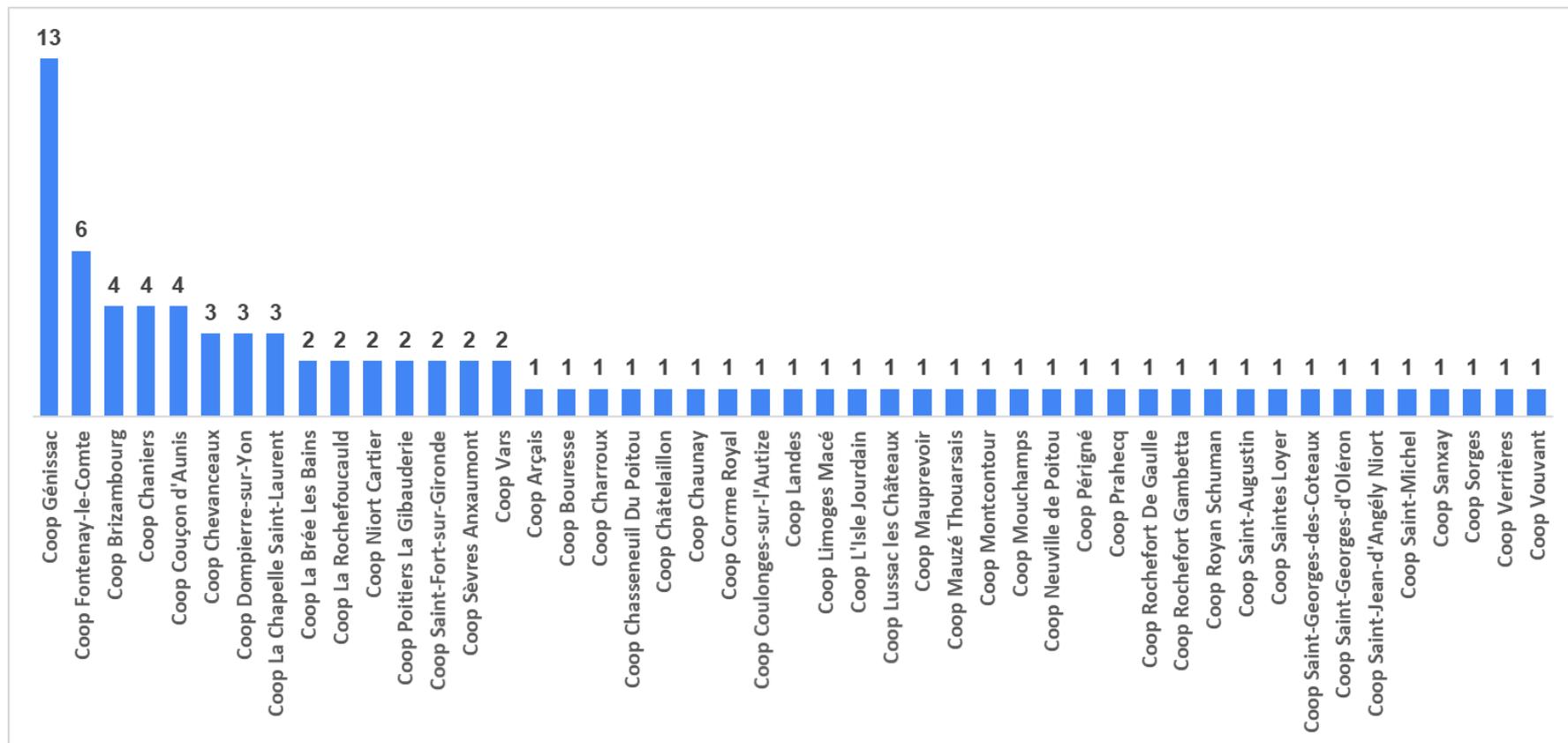
1482 réponses



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

# Le profil des Coopérateurs

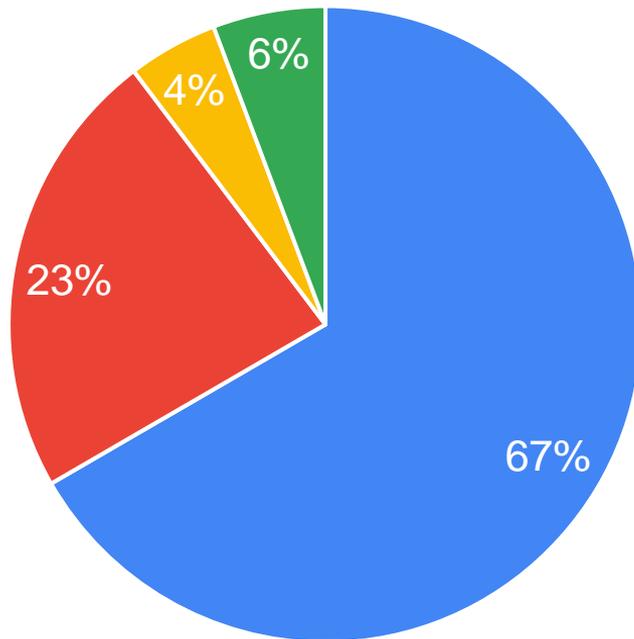
Quel magasin Coop fréquentez-vous le plus souvent ? 87 réponses (63 en 2021)



# Le profil des Coopérateurs

À quelle fréquence venez-vous dans votre magasin Coop ?

87 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 plus nombreux à s'exprimer + **57%** par rapport à 2021 dont les 3 principales tranches d'âge :

- + 70% pour les 51-60 ans
- + 58% pour les 61 -70 ans
- + 71% pour le 71- 80 ans

On notera que les magasin Coop ont plus relayé l'enquête cette année, 47 magasins vs 35 en 2021

D'une manière générale, quel que soit l'enseigne fréquentée par nos coopérateurs, les résultats montrent qu'ils y sont fidèles. **72%** de nos coopérateurs viennent en magasin au moins une fois par semaine.

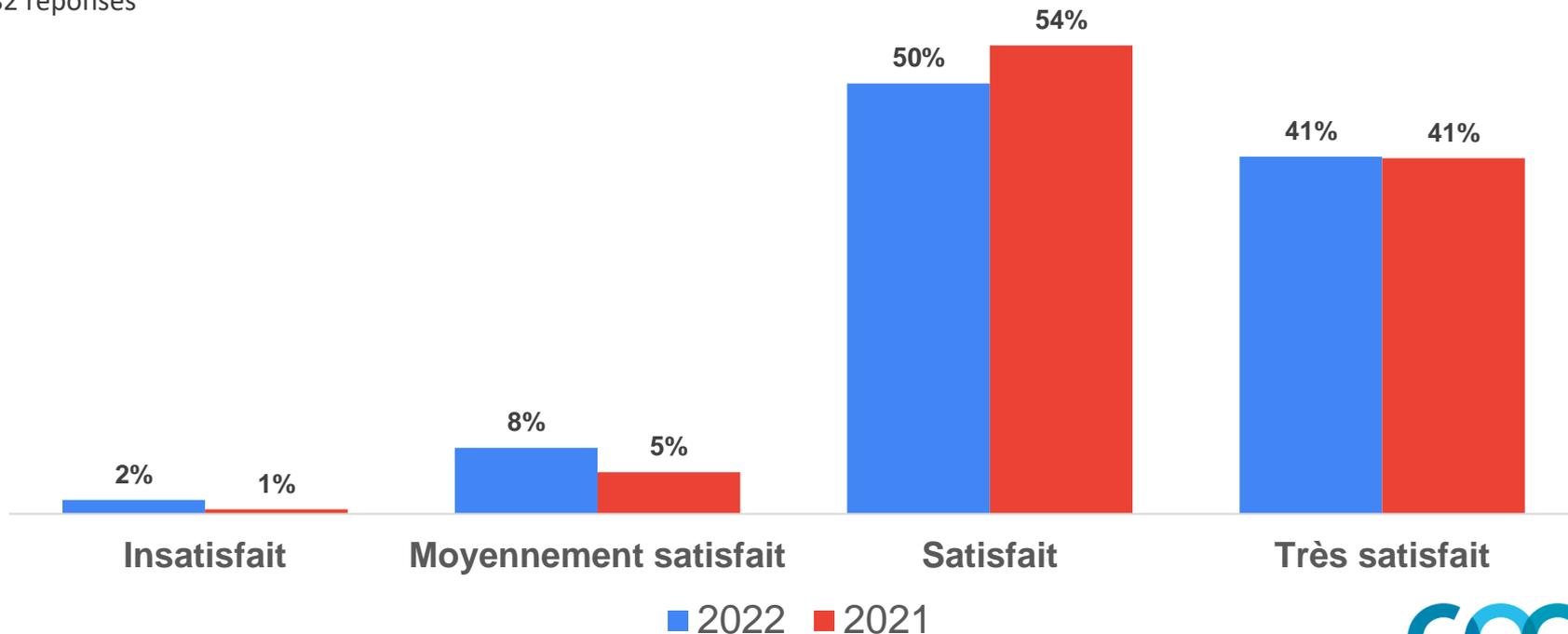
# La satisfaction des Coopérateurs en magasin U

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

Êtes-vous globalement satisfait de votre magasin U ?

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

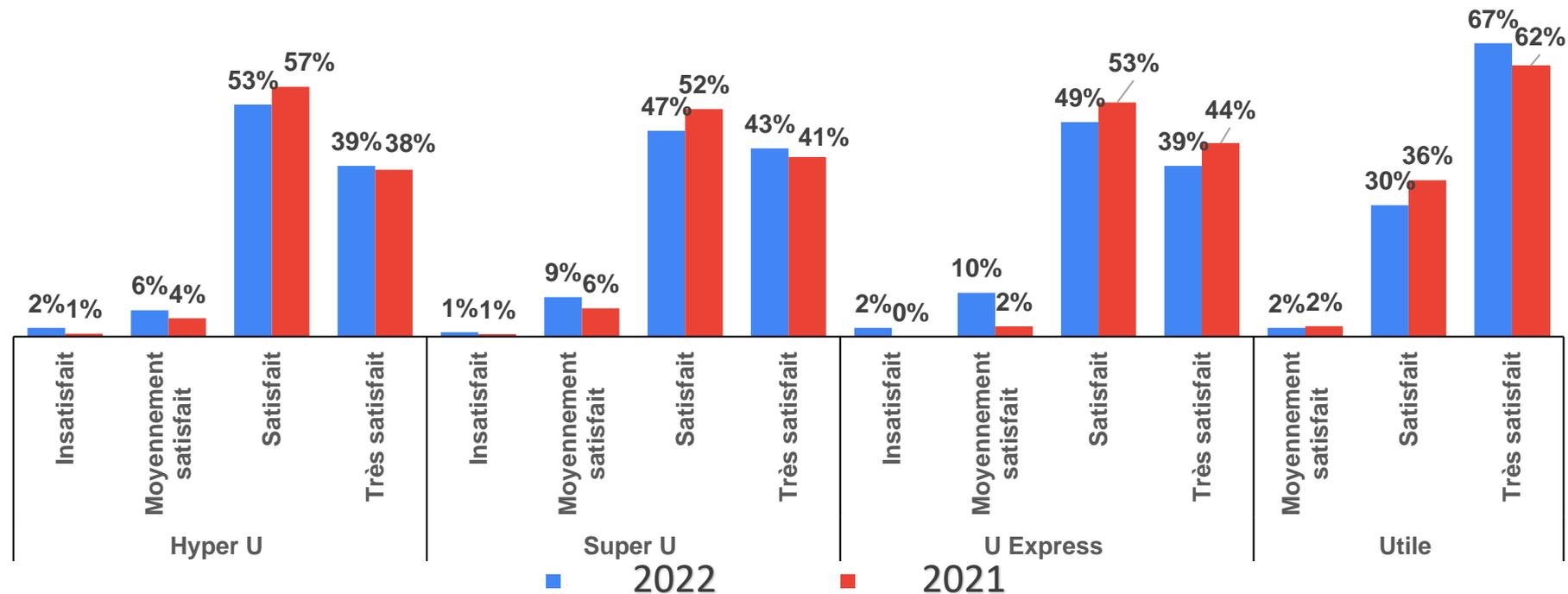
1482 réponses



# La satisfaction par Enseignes U

Êtes-vous globalement satisfait de votre magasin Hyper U, Super U, U express ou Utile ?

1482 réponses

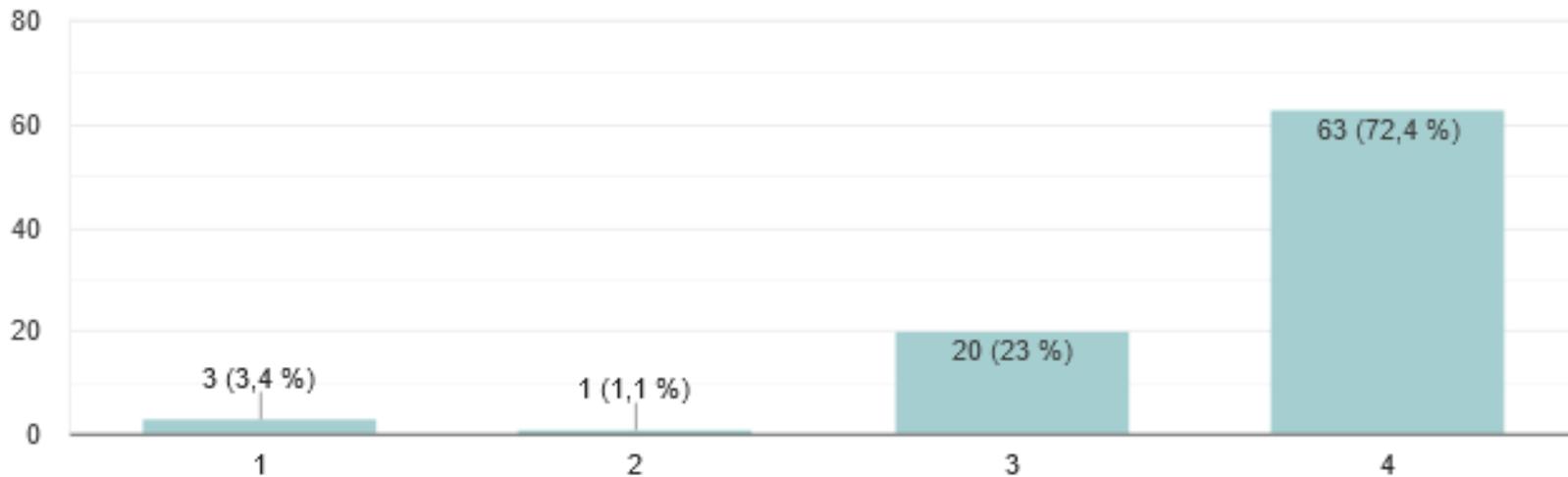


# La satisfaction vis-à-vis de votre magasin Coop

Êtes-vous globalement satisfait de votre magasin ?

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

87 réponses (panel insuffisant pour une analyse détaillée)



# Synthèse sur la satisfaction globale des coopérateurs

On constate une **légère baisse** de la satisfaction globale dans les magasins sous **enseigne U**.

**91%** des coopérateurs sont satisfaits de leur magasin.  *Ils étaient 95% en 2021*

Pour **l'enseigne COOP**, on constate une **légère augmentation** de la satisfaction globale.

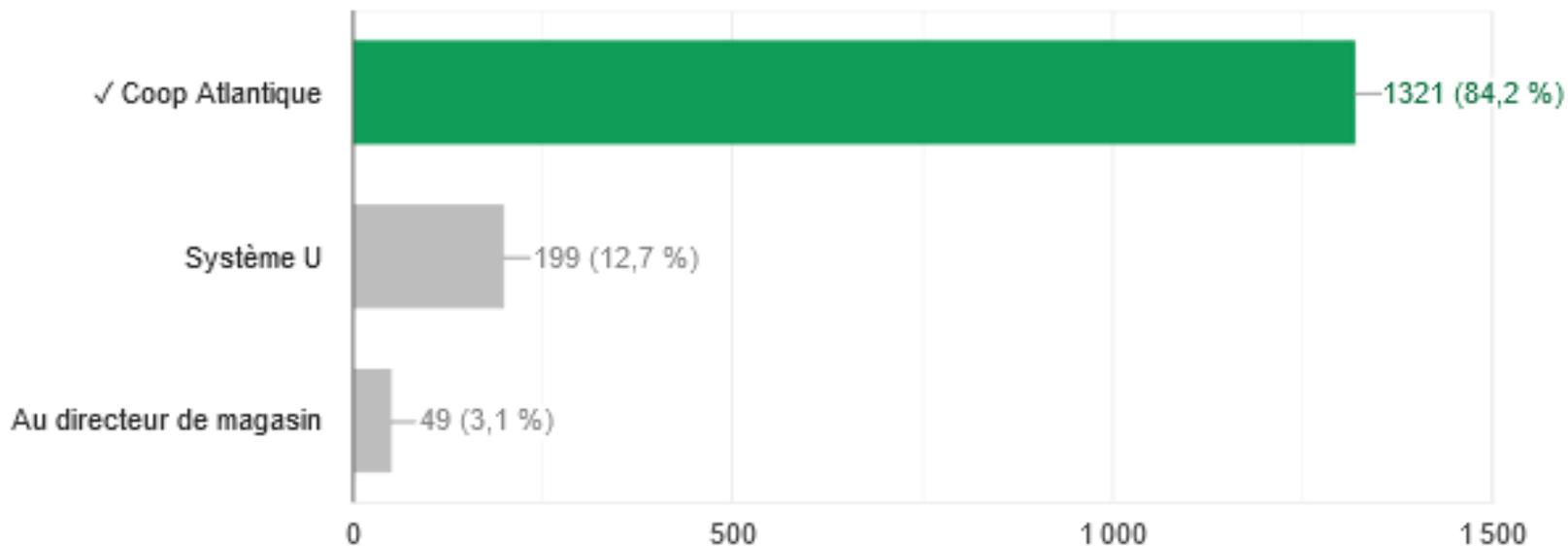
**95%** des coopérateurs sont satisfaits de leur magasin.  *Ils étaient 94% en 2021*

# L'Histoire de la Coopérative

# L'Histoire de la Coopérative

D'après vous, votre magasin appartient à :

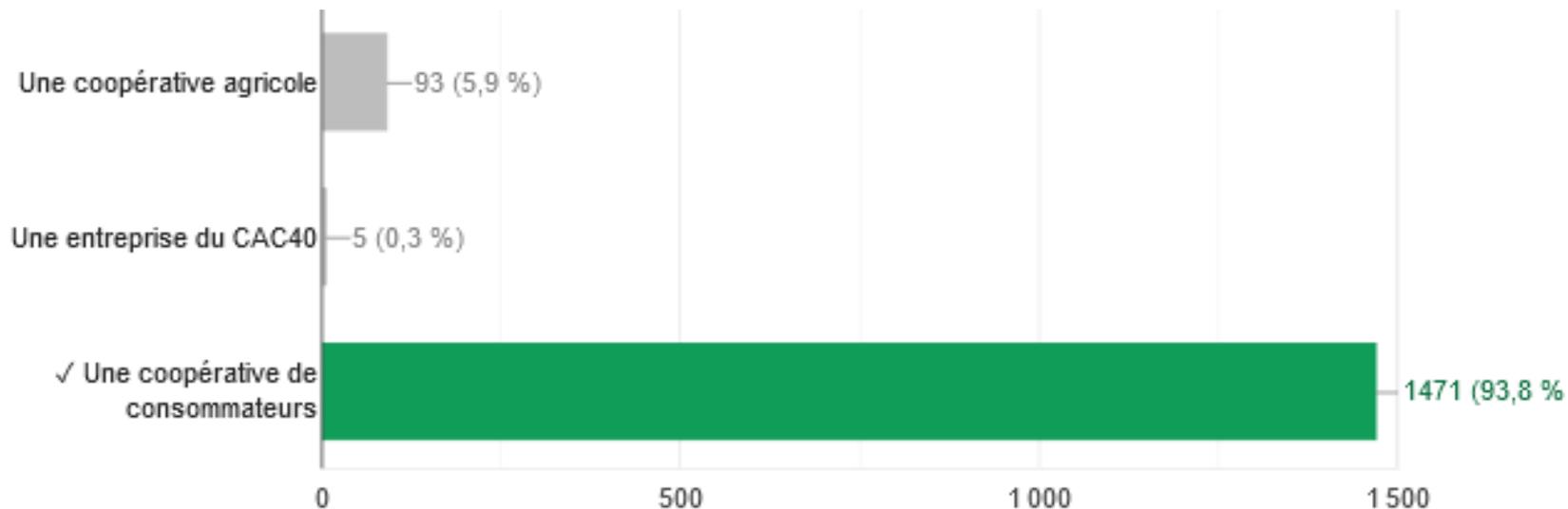
1321 réponses correctes sur 1569



# L'Histoire de la Coopérative

Coop Atlantique est :

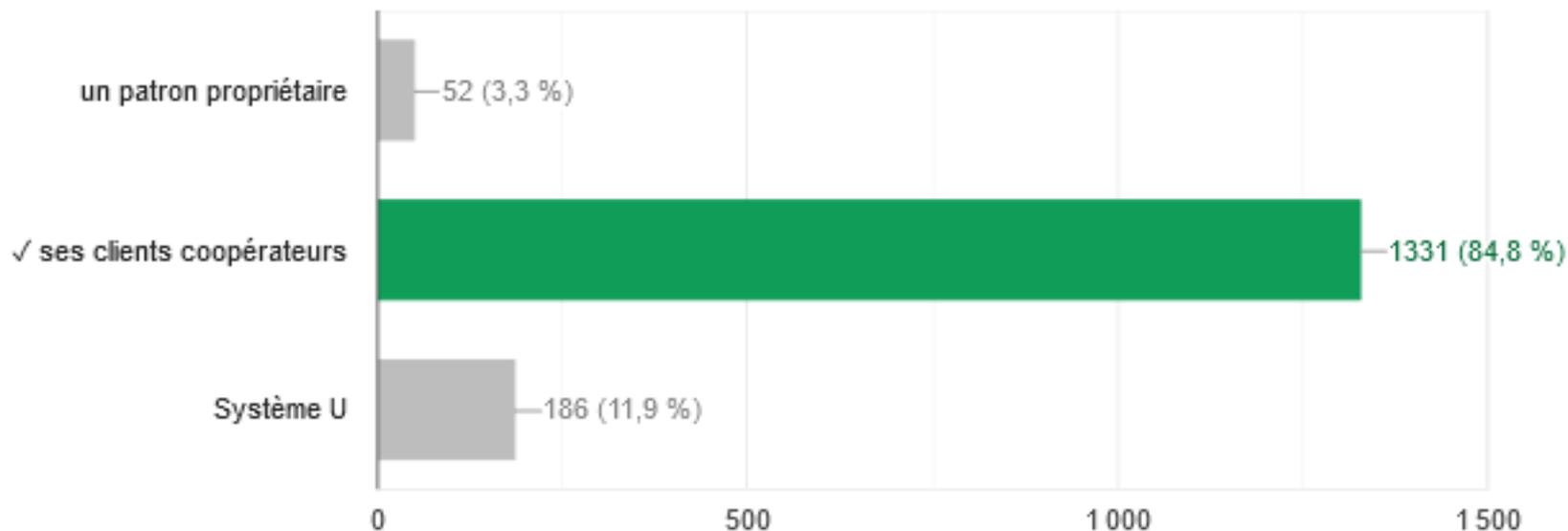
1471 réponses correctes sur 1569



# L'Histoire de la Coopérative

Coop Atlantique appartient à :

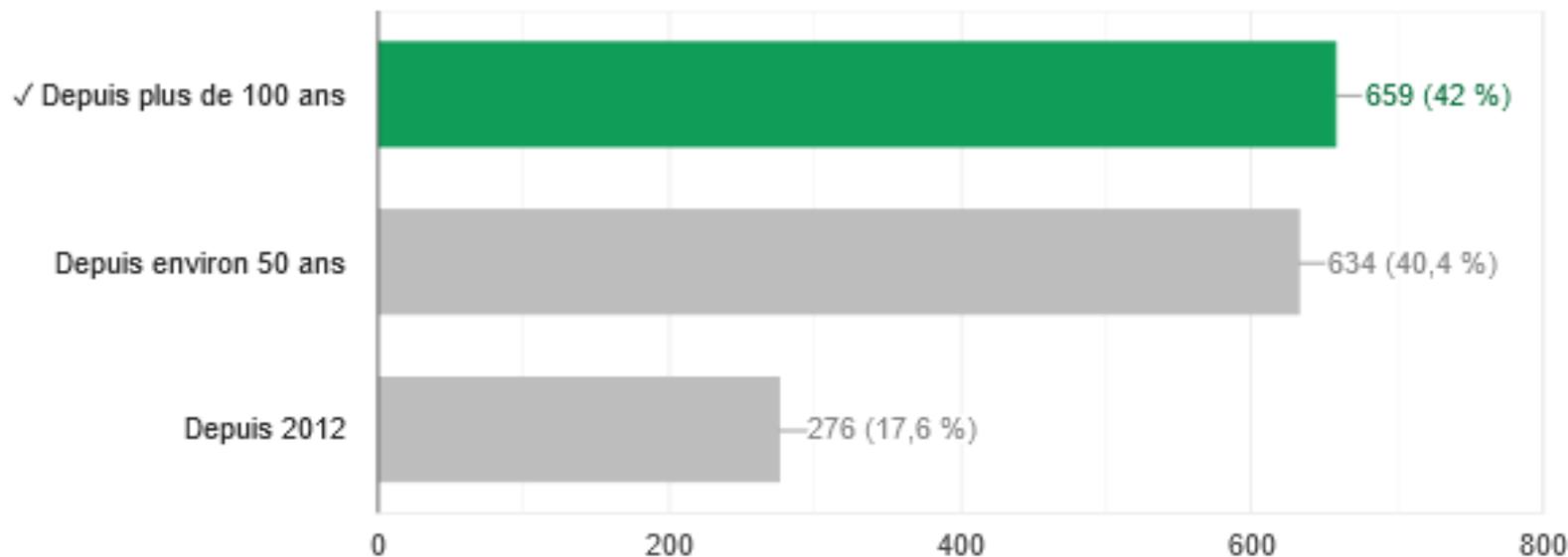
1331 réponses correctes sur 1569



# L'Histoire de la Coopérative

Coop Atlantique existe :

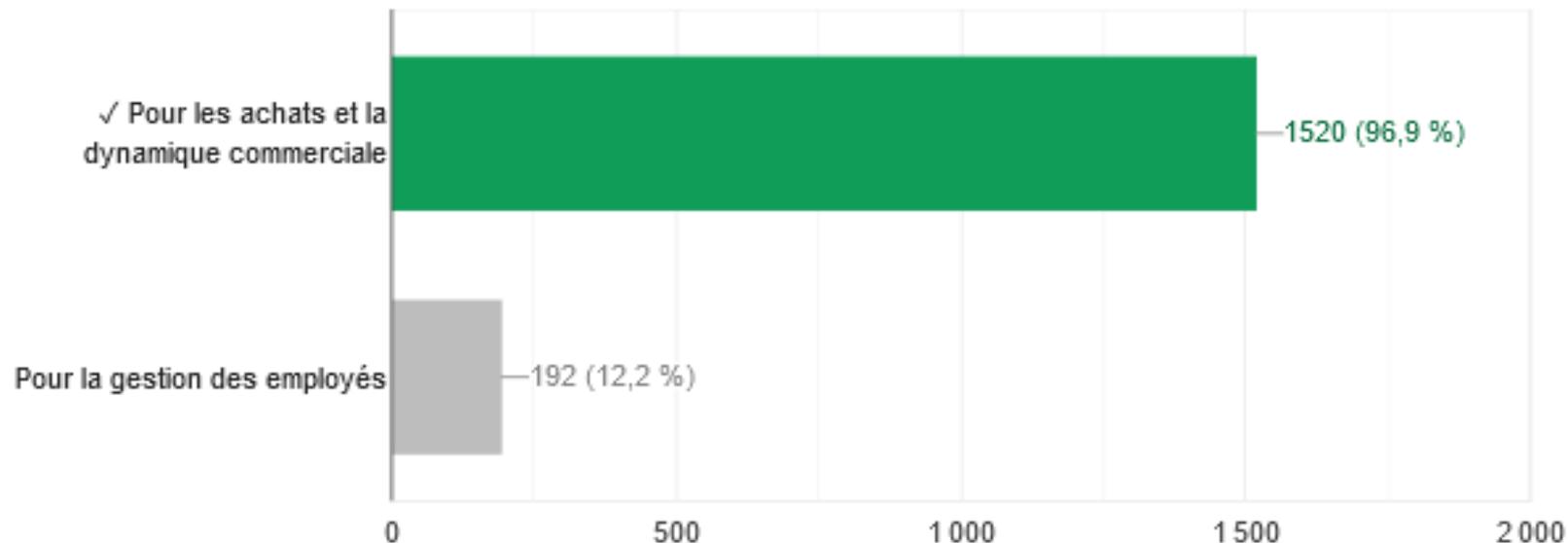
659 réponses correctes sur 1569



# L'Histoire de la Coopérative

D'après vous, Coop Atlantique et Système U sont associés ?

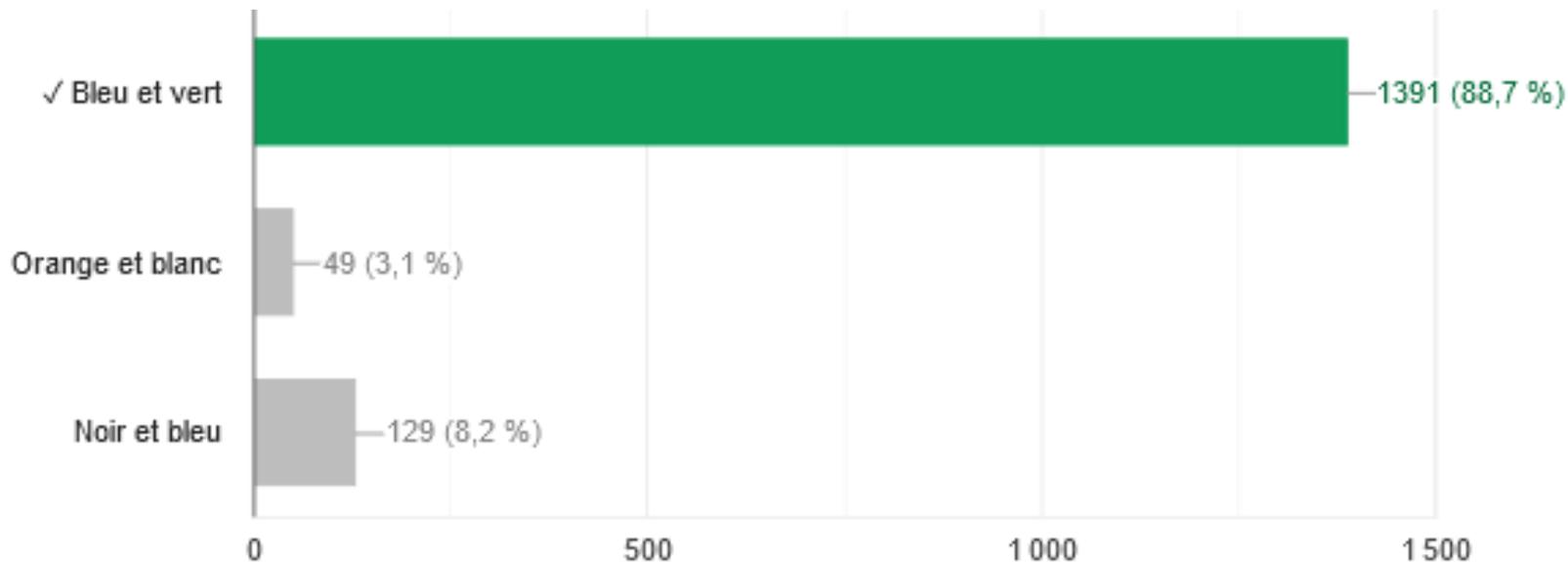
1377 réponses correctes sur 1569



# L'Histoire de la Coopérative

De quelles couleurs est le nouveau logo de Coop Atlantique ?

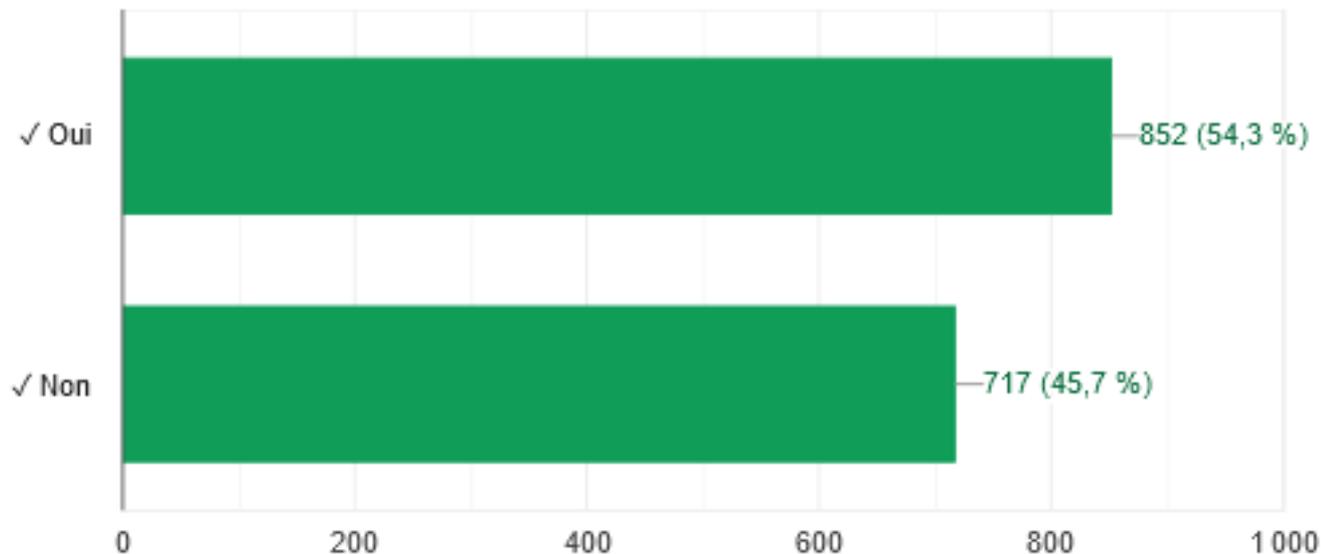
1391 réponses correctes sur 1569



# L'Histoire de la Coopérative

Savez-vous que grâce à votre statut de coopérateur, vous pouvez faire appel à Action Conso pour vous accompagner dans vos litiges de la vie quotidienne ?

1569 réponses

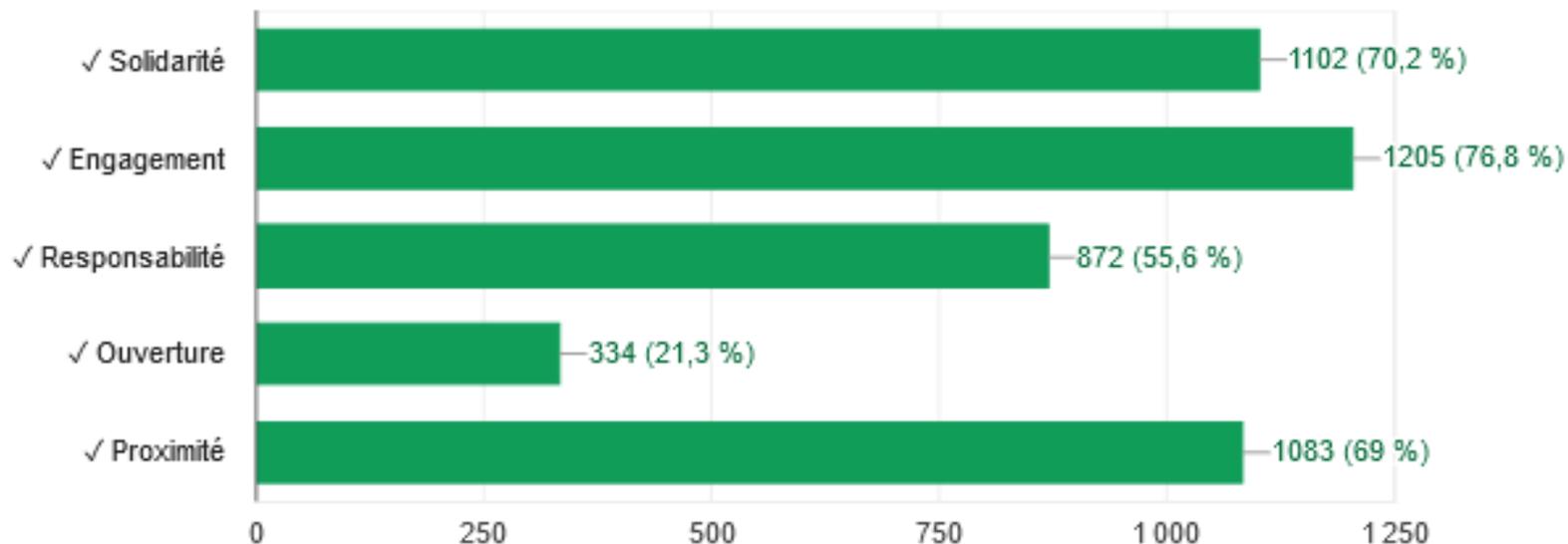


# Valeurs de la Coopérative

# Valeurs de la Coopérative

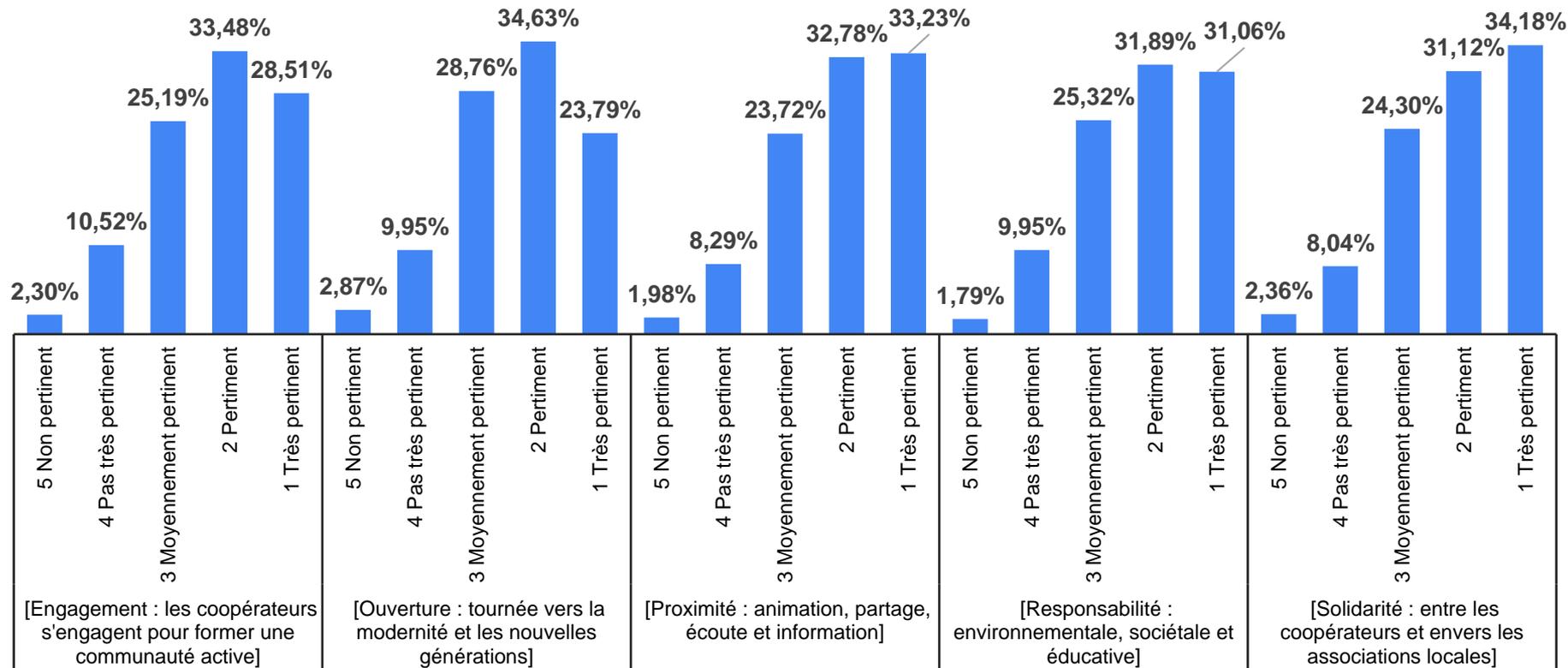
D'après vous, sur quelles valeurs s'appuie Coop Atlantique ? (plusieurs réponses possibles)

241 réponses correctes sur 1569



# Valeurs de la Coopérative

Voulez-vous noter l'importance que revêt pour vous chacune des valeurs de votre Coopérative, en utilisant une échelle de 1 (pas très pertinent) à 5 (très pertinent) : 1569 réponses



# Synthèse sur l'histoire et les valeurs de la Coopérative

Les coopérateurs savent que leur magasin appartient à Coop Atlantique. Ils connaissent la coopérative puisque **93%** ont répondu que Coop Atlantique est une coopérative de consommateurs qui appartient à ses clients-coopérateurs. Ils connaissent le logo et notre partenariat avec Système U.

Cependant, ils ne connaissent pas l'ancienneté de la coopérative, **40%** des coopérateurs disent qu'elle existe depuis environ 50 ans et **46%** d'entre eux déclarent ne pas connaître Action Conso.

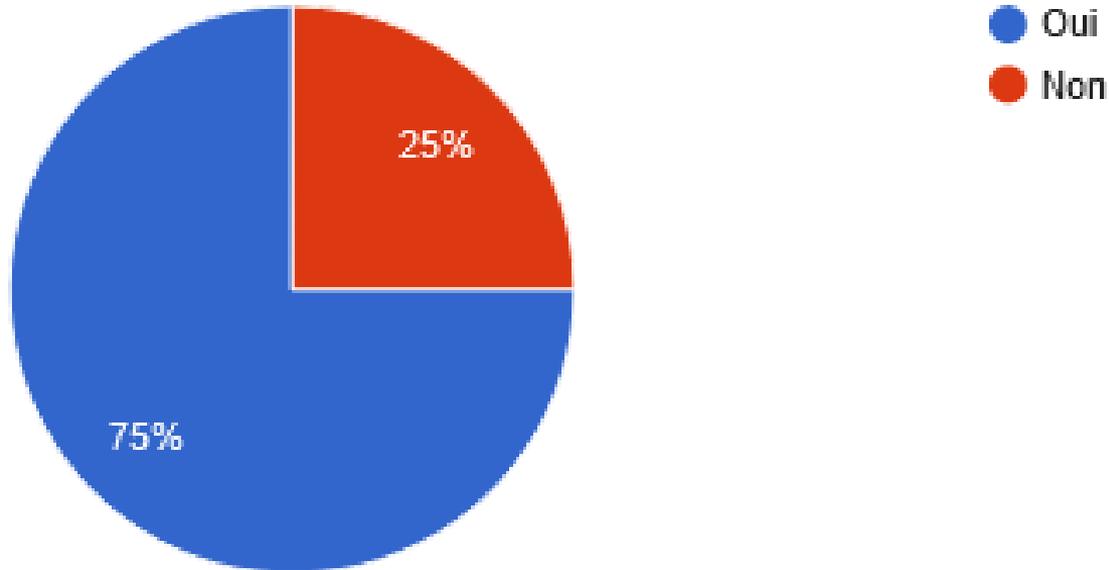
La **solidarité** et la **proximité** sont les 2 valeurs les plus importantes pour nos coopérateurs.

# La vie Coopérative dans votre magasin

# La vie Coopérative dans votre magasin

Percevez-vous la différence coopérative au sein de votre magasin ?

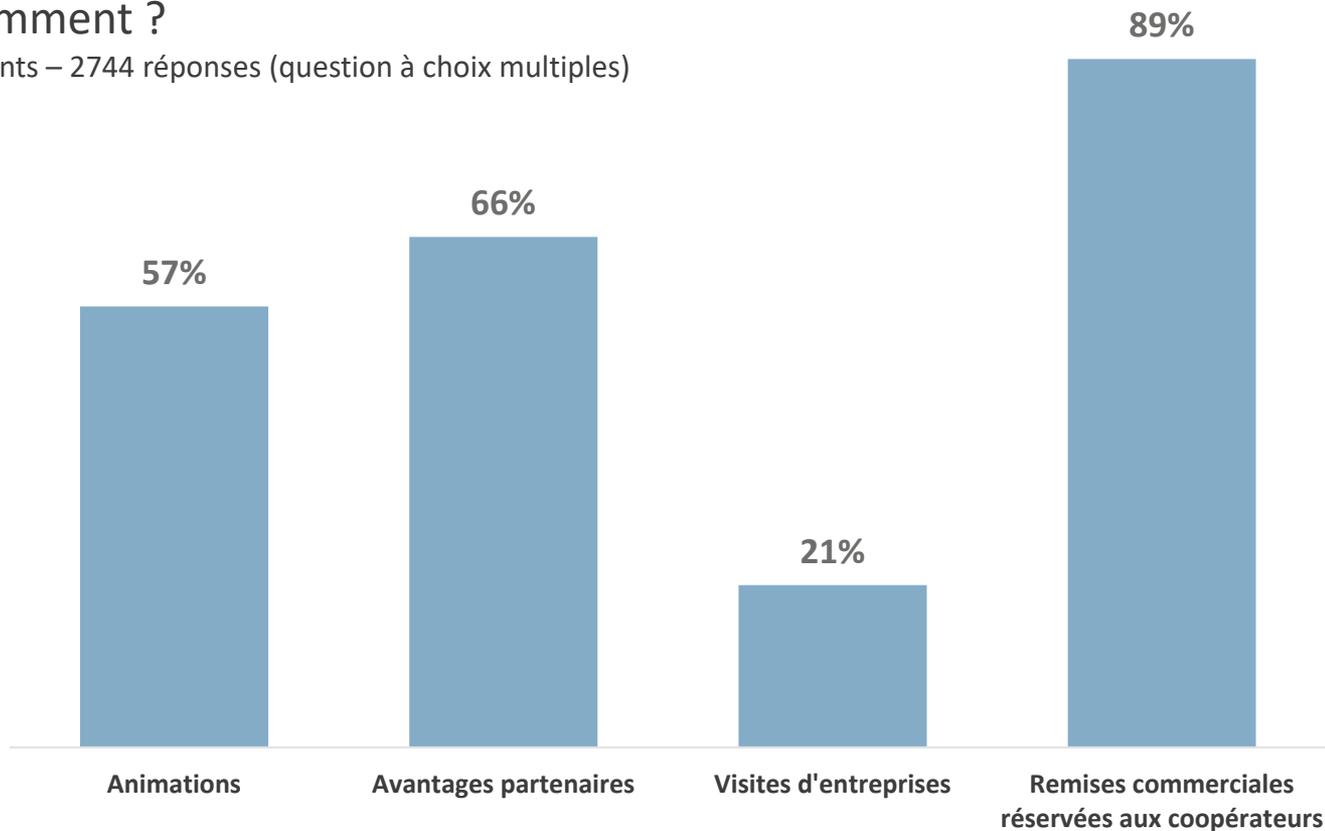
1569 réponses



# La vie Coopérative dans votre magasin

Si oui, comment ?

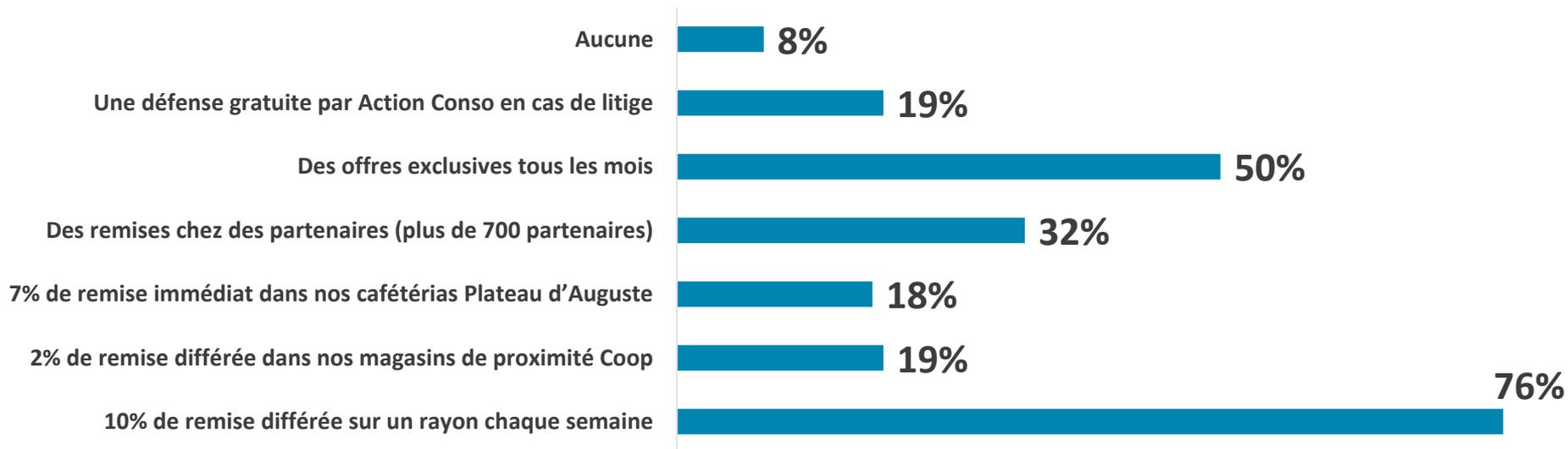
1177 répondants – 2744 réponses (question à choix multiples)



# La vie Coopérative dans votre magasin

De quelles remises profitez-vous dans votre magasin grâce à votre carte Coopérateurs ?

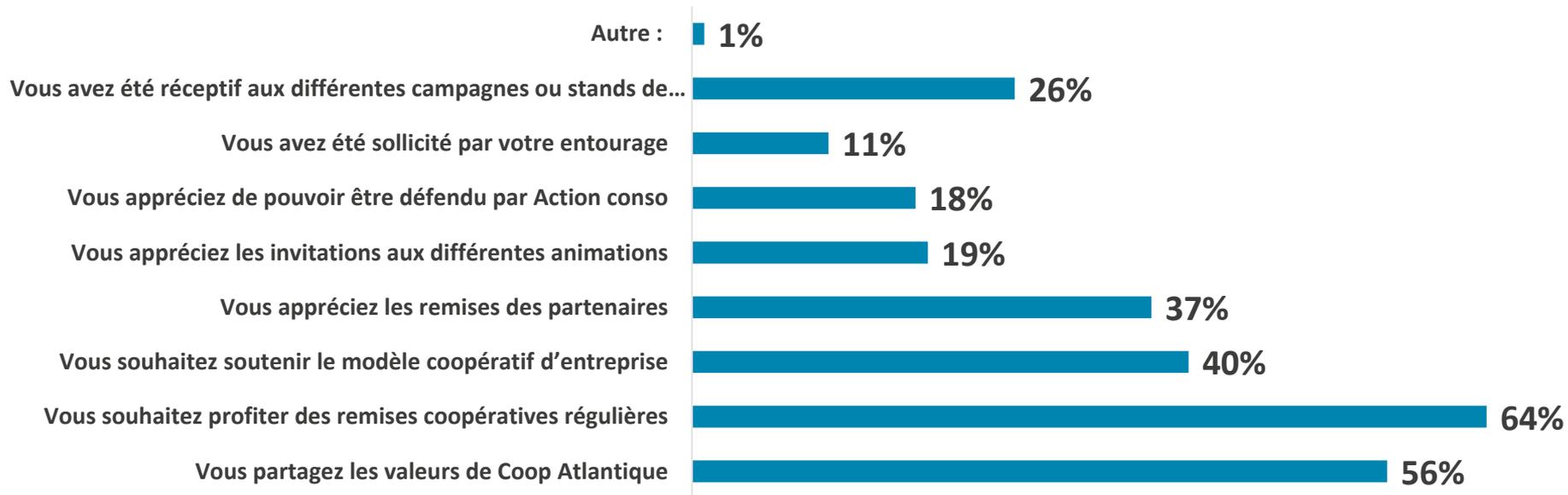
1569 répondants – 3488 réponses (question à choix multiple)



# La vie Coopérative dans votre magasin

## Pourquoi êtes-vous devenu coopérateur ?

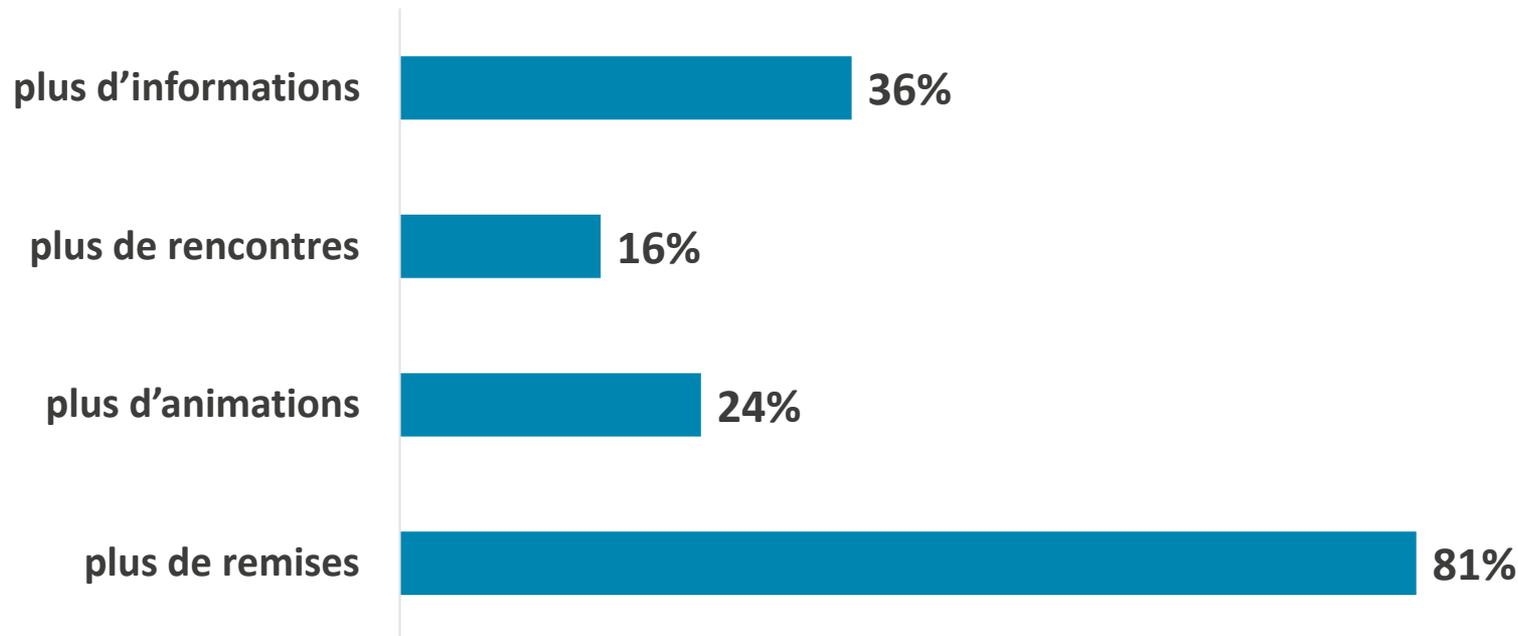
1569 répondants - 4284 réponses (question à choix multiple)



# La vie Coopérative dans votre magasin

Qu'attendez-vous de votre coopérative aujourd'hui ?

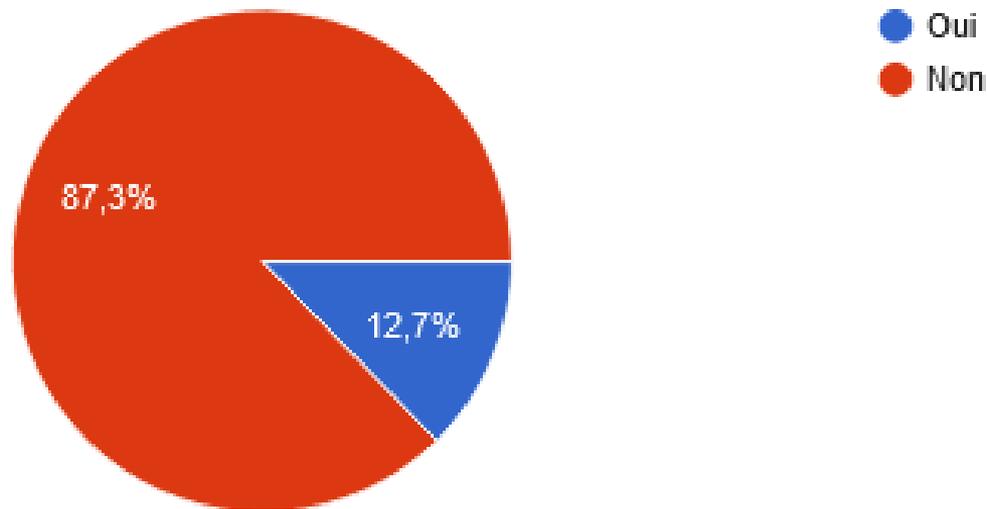
1569 répondants – 2461 réponses (questions à choix multiple)



# La vie Coopérative dans votre magasin

Seriez-vous prêt à devenir ambassadeur de votre coopérative ?

1569 réponses



# Synthèse sur la vie coopérative en magasin

**75%** des coopérateurs perçoivent la différence coopérative au sein de leur magasin.

**88%** d'entre eux déclarent la percevoir grâce aux remises commerciales réservées aux coopérateurs et **66%** grâce aux avantages partenaires.

**76%** des coopérateurs déclarent profiter des offres 10% hebdo dans leurs magasins vs 70% en 2021.

**64%** des coopérateurs déclarent être devenus coopérateurs pour profiter des remises régulières et **56%** pour partager les valeurs de Coop Atlantique.

**81%** des coopérateurs attendent de leur Coopérative, plus de remises.

# Conclusion

Enquête positive avec une belle progression de la participation qui a touché toutes les tranches d'âges.

Les coopérateurs sont fidèles à leur magasin même si on note une légère baisse de la satisfaction globale.

Ils connaissent Coop Atlantique, une entreprise coopérative qui appartient à ses clients-coopérateurs et partenaire de Système U. Ils perçoivent notre différence coopérative en magasin par les offres hebdomadaires, les avantages partenaires, les animations. Les coopérateurs adhèrent à nos valeurs et à notre modèle différent.

Cependant, les coopérateurs nous demandent d'avoir en magasin plus de communication sur les offres 10% hebdo avec des affiches plus visibles et plus d'information sur le statut de coopérateur et sur la Coopérative, mais également sur le site internet.

