

RESTITUTION DE L'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES ADHERENT.E.S DE LA COOP DU COIN ET SUR LEUR PROFIL

RESTITUTION DE L'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES ADHERENT.E.S DE LA COOP DU COIN ET SUR LEUR PROFIL

. Enquête adressée aux adhérent.e.s
à jour de cotisation et possédant une
adresse email.

. 186 contributions du 29/03 au 13/05
2024

.45 questions, dont 10 questions
conditionnelles

.Anonymat absolu

Composition du groupe de travail

Claire Thuillier
Hervé Tessier
Jacqueline Friot
Maryse Citoleux
Pascal Locuratolo
Vincent Perisse
Yvon Audel

Objectifs de l'enquête :

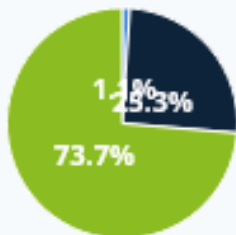
« Cette enquête est destinée à évaluer la
satisfaction des adhérent.e.s vis -à-vis des aspects
très concrets de la vie de la Coop:
produits, fournisseurs, fonctionnement,
communication, etc....

Elle devrait permettre, si le taux de réponses est
élevé, de dégager de possibles axes d'amélioration
et/ou de futurs développements, dans l'intérêt du
plus grand nombre ».

COMMENT VIVONS-NOUS LA COOP ?

Que penses-tu des horaires d'ouverture de la boutique ?

[Chart options »](#)



- à peu près aucun horaire ne me convient
- seulement quelques horaires me conviennent
- la plupart des horaires me conviennent

Une quarantaine de propositions pour de nouveaux créneaux, dont les principales sont :

- > le mardi
- > le mercredi, en particulier l'après-midi jusqu'en fin d'après-midi
- > d'une façon générale, en soirée jusqu'à 20h

Es-tu satisfait.e du système de pré-paiement ?

[Chart options »](#)



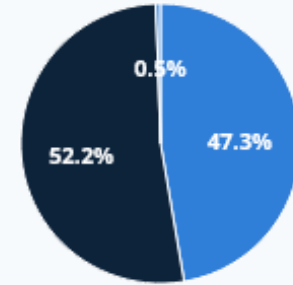
« Il faut prévoir de l'argent liquide ou un chèque que je n'ai pas tout le temps »

1 réponse

« Pendant les créneaux, les inscrits procèdent au nettoyage des plateaux balance ou pain, et des silos graines sèches, du nettoyage du sol, au rangement des contenants au lavage, à désencombrer le plateau du bar sans les classeurs ouverts en permanence et s'occupent de la propreté du sol plus que du bavardage prolongé !!!
ça va grincer.... »

Es-tu satisfait.e de l'hygiène et de la propreté de la boutique ?

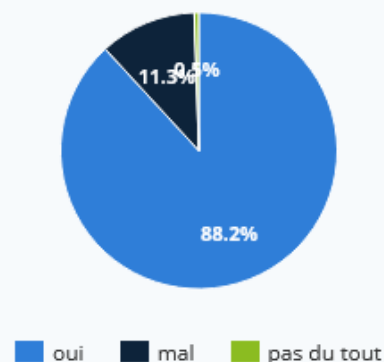
[Chart options »](#)



très satisfait.e oui, dans l'ensemble
plutôt pas satisfait.e

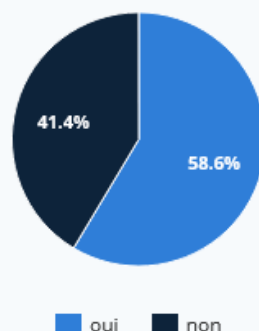
Connais-tu le fonctionnement du panier perché ?

[Chart options »](#)



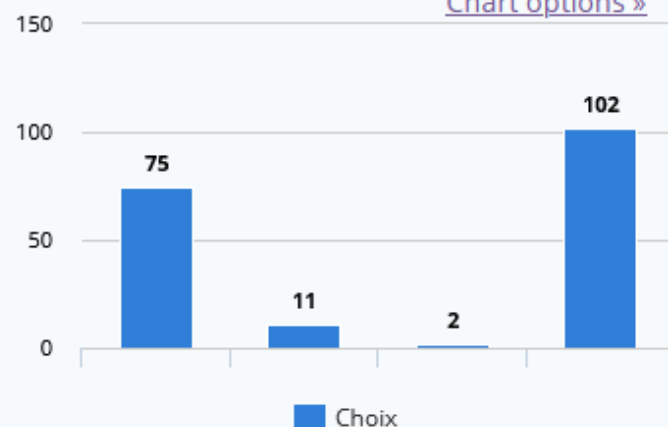
Utilises-tu le système d'arrondi qui alimente le panier perché ?

[Chart option:](#)



Quel est ton rapport avec le panier perché ? (coche les bonnes réponses)

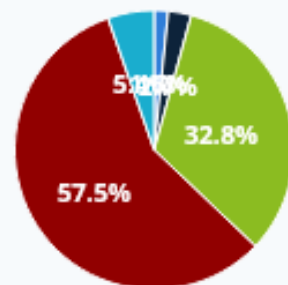
[Chart options »](#)



il m'arrive d'y déposer des produits	75
il m'arrive de prélever des produits pour moi-même	11
il m'arrive de prélever des produits pour un tiers	2
je ne touche jamais au panier perché	102

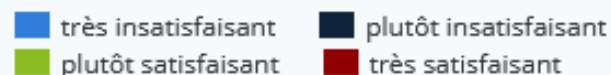
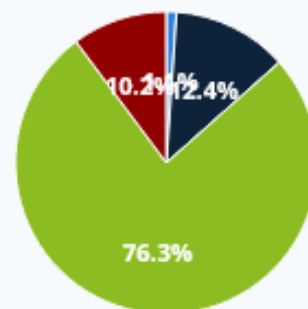
Que penses-tu de la diversité des produits proposés ?

[Chart options »](#)



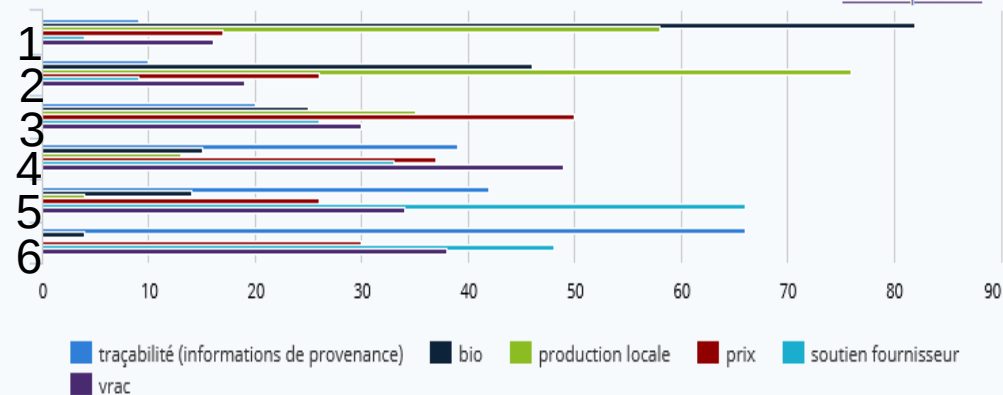
Que penses-tu de la disponibilité des produits en boutique ?

[Chart options »](#)



Classe tes critères de choix des produits par ordre de priorité

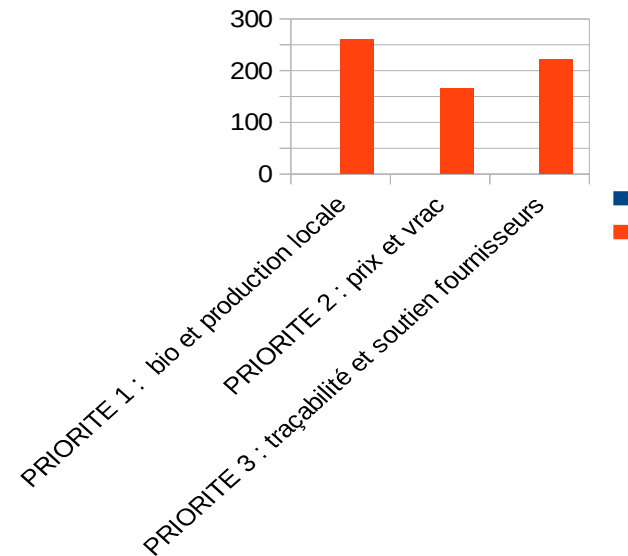
[Chart options »](#)



	traçabilité (informations de provenance)	bio	production locale	prix	soutien fournisseur	vrac
1	9	82	58	17	4	16
2	10	46	76	26	9	19
3	20	25	35	50	26	30
4	39	15	13	37	33	49
5	42	14	4	26	66	34
6	66	4	0	30	48	38

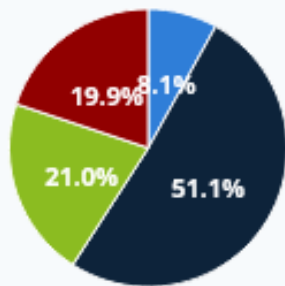
sur 3 niveaux de priorité

nbre de votes



Quel est ton rythme de participation aux créneaux de permanence ?

[Chart options »](#)



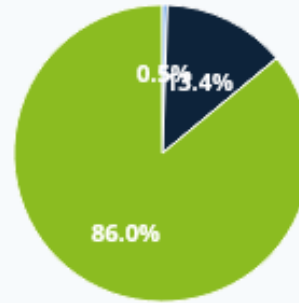
plusieurs fois par mois une fois par mois
moins d'une fois par mois
jamais ou presque, parce que...

34 réponses

- > Participe à un Groupe de Travail ou autres tâches : **60 %**
- > Pas dispo, horaire de travail incompatible, acheteu.r.ses très occasionnel.les ... : **35 %**
- > Blocage sur l'utilisation du planning de réservation : **2 pers.**

Es-tu satisfait.e du système de réservation des créneaux ?

[Chart options »](#)



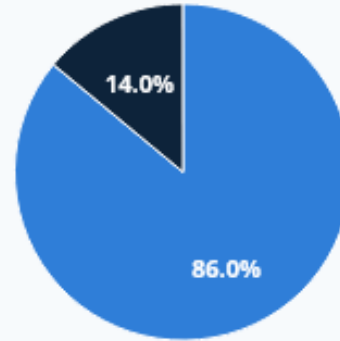
insatisfait.e moyennement satisfait.e
satisfait.e

1 réponse

« J'ai dû renoncer plusieurs fois à m'inscrire car cela me donnait des informations que je ne comprenais pas. Sur le tableau, créneau dispo mais au moment de s'y inscrire en fait il n'est pas dispo... »

Consultes-tu le tableau des tâches pendant ton créneau ?

[Chart options »](#)

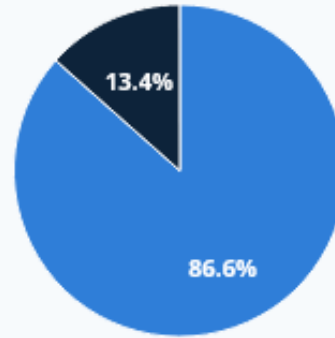


9 réponses

- > Ne fais pas de créneaux : **7 personnes**
- > Je connais les tâches à accomplir ou je demande aux adhérent.e.s présent.e.s dans la boutique : **2 personnes**

Consultes-tu les fiches de procédure ?

[Chart options »](#)

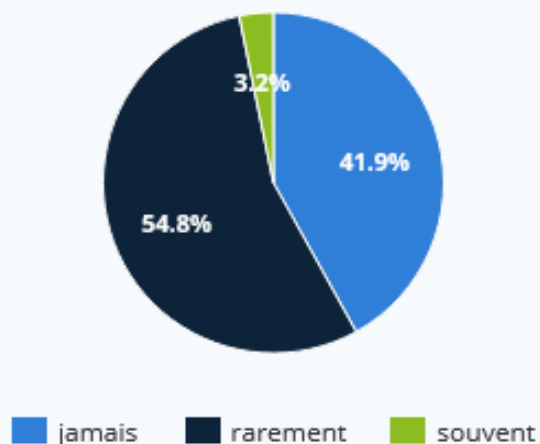


6 réponses

- > Ne fais pas de créneaux : **2 personnes**
- > Je connais les procédures ou je demande aux adhérent.e.s présent.e.s dans la boutique : **3 personnes**
- > Je n'y pense pas : **1 personne**

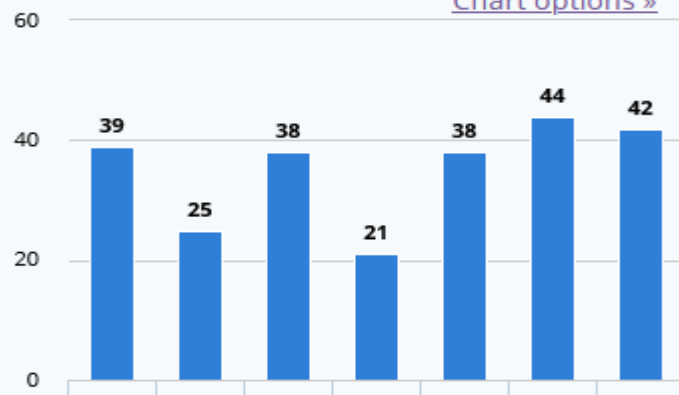
T'arrive t-il de te retrouver seul.e sur un créneau ?

[Chart options »](#)



As-tu déjà participé à l'une ou plusieurs des tâches ponctuelles suivantes ?

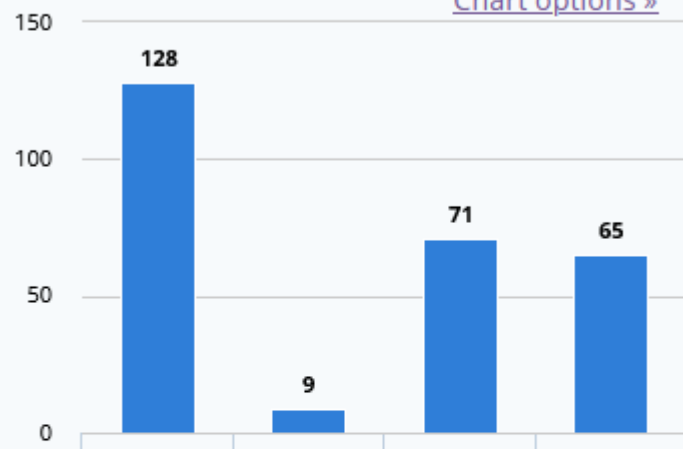
[Chart options »](#)



inventaire annuel	39
grand ménage	25
changement des silos	38
décoration de la boutique / vitrine	21
nettoyage des torchons	38
tenue de stand	44
autre tâche	42

Les groupes de travail (GT) : cocher les bonnes réponses

[Chart options »](#)



je connais l'existence des GT	128
-------------------------------	-----

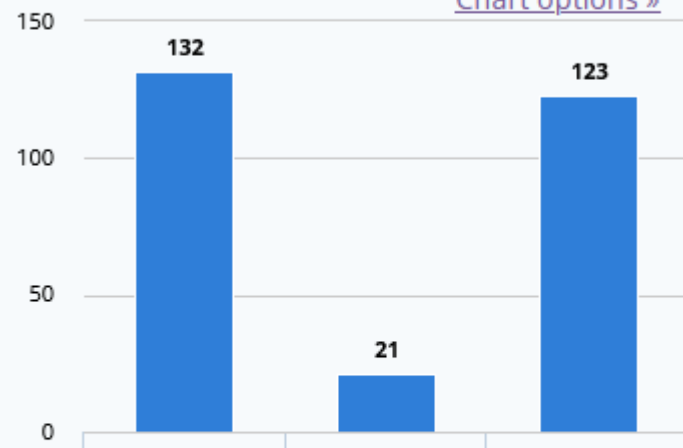
je souhaiterais participer à un GT	9
------------------------------------	---

je participe ou j'ai déjà participé à un GT	71
---	----

je ne souhaite pas / ne peux pas participer à un GT	65
---	----

Le Conseil d'Administration (CA) : cocher les bonnes réponses

[Chart options »](#)



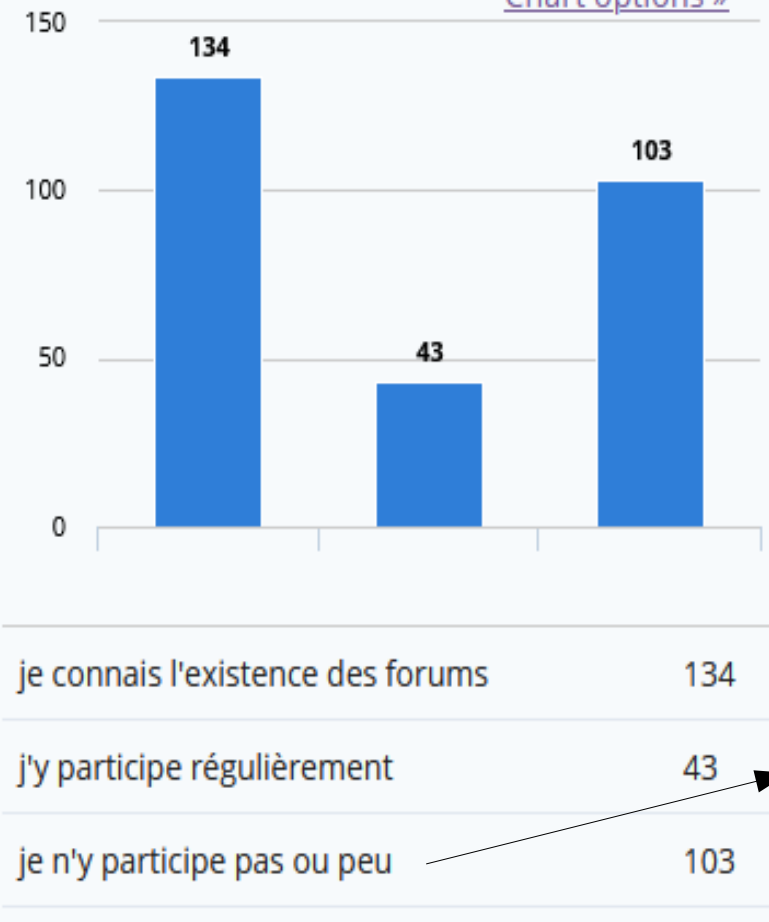
je connais le rôle du CA	132
--------------------------	-----

je suis ou j'ai déjà été membre du CA	21
---------------------------------------	----

je ne souhaite pas être membre du CA	123
--------------------------------------	-----

Les Forums : cocher les bonnes réponses

[Chart options »](#)

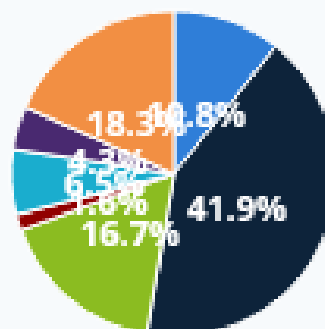


travail et garde d'enfants	33
autres activités les jours de forum	13
déjà engagés dans d'autres structures, ne souhaitent pas rajouter une réunion supplémentaire à leur agenda	8
raisons de santé	2

manque de disponibilité	66%
manque de motivation	15%
lieu, nécessitant l'usage de la voiture	8 %
ne se sentaient pas impliqués, à l'aise ou utile dans ce genre de réunion	7%
ne viennent pas aux forums qu'ils estiment trop longs et/ou trop fréquents	2%
ne se sont déplacés qu'exceptionnellement, pour un sujet particulier mis à l'ordre du jour	2%

Comment as-tu connu la Coop ?

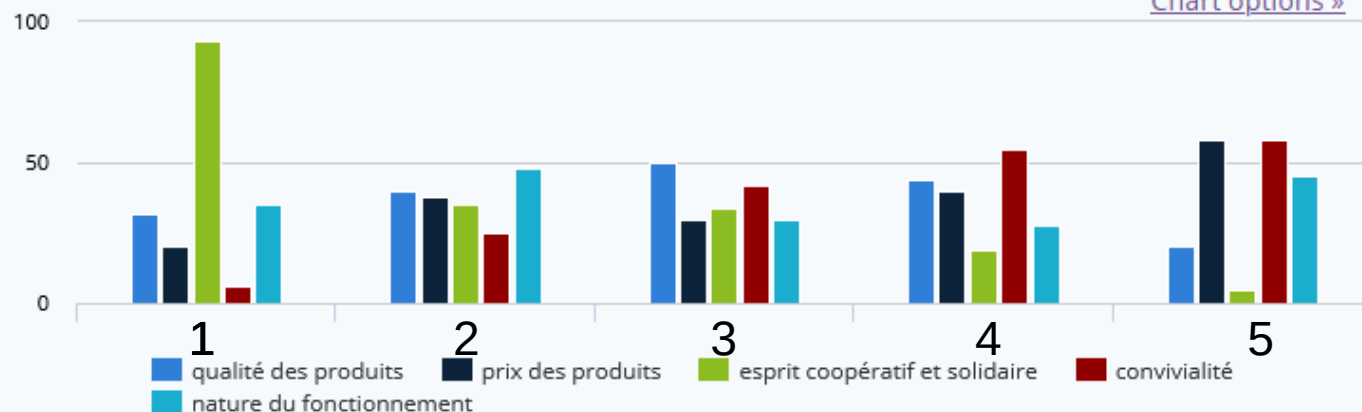
[Chart options »](#)



- j'ai fait partie des membres fondateurs
- bouche à oreille
- infos locales
- portes ouvertes
- stand sur évènement
- site internet
- autre

Classe les raisons pour lesquelles tu es adhérent.e à la Coop

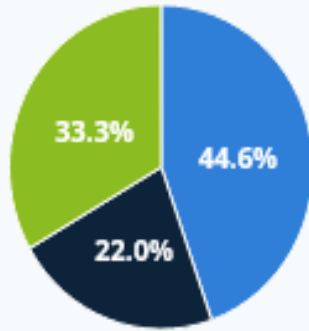
[Chart options »](#)



	qualité des produits	prix des produits	esprit coopératif et solidaire	convivialité	nature du fonctionnement
1	32	20	93	6	35
2	40	38	35	25	48
3	50	30	34	42	30
4	44	40	19	55	28
5	20	58	5	58	45

A la suite de ton adhésion, as-tu participé à la salle d'embarquement ?

[Chart options »](#)



■ oui ■ non
■ les salles d'embarquement n'existaient pas encore

Les principales raisons du « non »

6 réponses : Pas disponible soit aux dates ou au jour proposés ou pas disponible en semaine

6 réponses : J'ai appris lors de mes créneaux avec les plus formés : « l'entraide est géniale ! »

4 réponses : je ne connais pas

3 réponses : le confinement

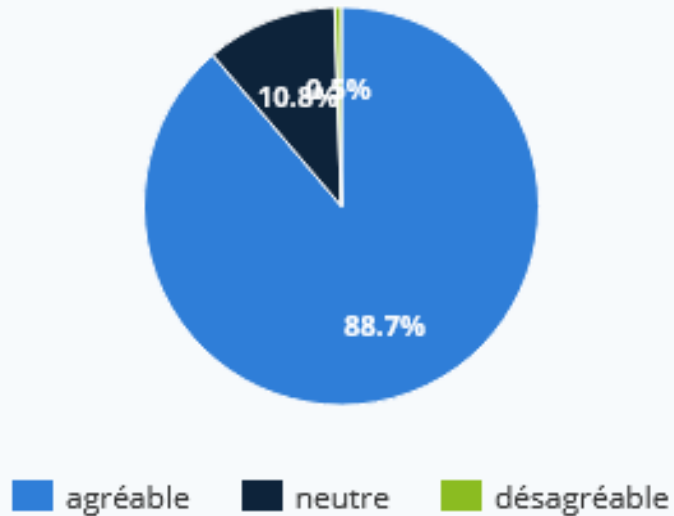
1 réponse : je suis dans un groupe fournisseur

1 réponse : confusion entre salle d'embarquement et visite découverte de la Coop

1 réponse : pas invité

Quel a été ton ressenti lors de ton premier accueil en boutique ?

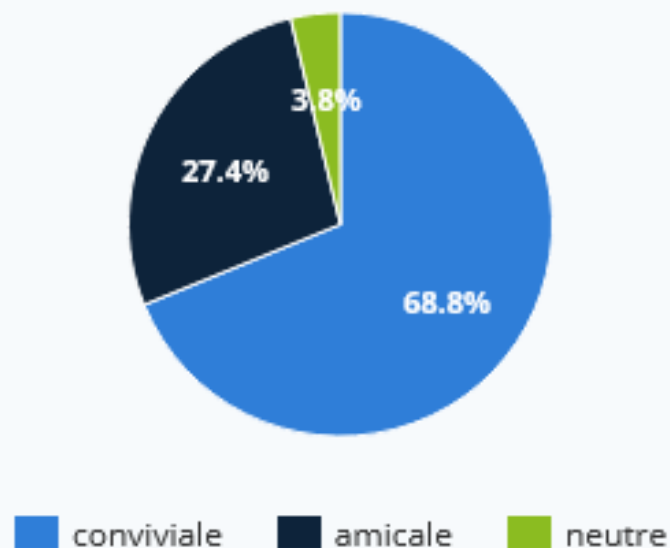
[Chart options »](#)



➔ **1 seule réponse :** « Personne parfois « extrême » sur l'obligation à faire les créneaux ou qui impose son avis »

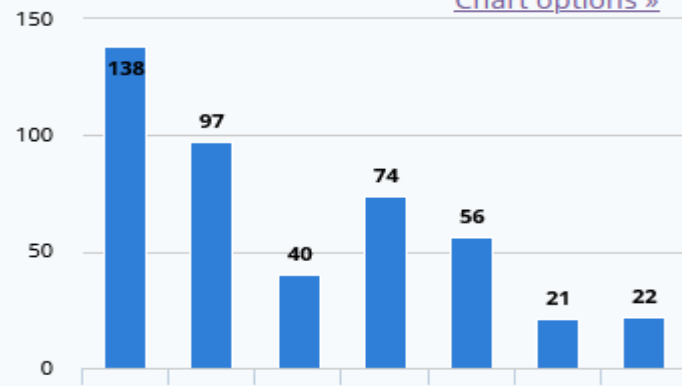
Généralement, comment trouves-tu l'ambiance de la boutique ?

[Chart options »](#)



As-tu déjà participé à l'un des moments conviviaux suivants ?

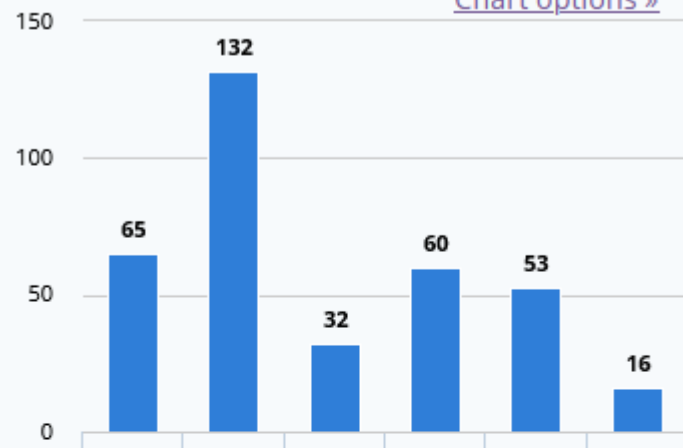
[Chart options »](#)



pause café lors des créneaux	138
apéros en boutique	97
échanges thématiques en boutique (dégustation, ateliers, etc...)	40
anniversaire de la Coop	74
fête de fin d'année	56
visites chez les fournisseurs	21
aucun de ces moments	22

Consultes-tu régulièrement: ?

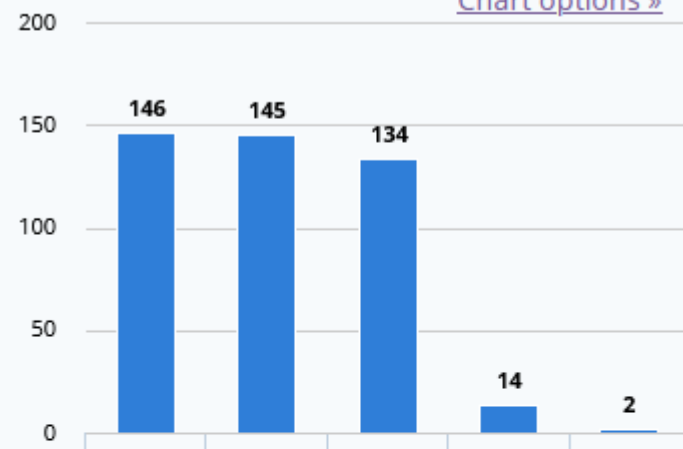
[Chart options »](#)



le site internet lacoopducoin.fr	65
le fil d'infos	132
la vitrine	32
l'affichage boutique	60
framateam	53
aucun de ces supports	16

Le fil d'infos du dimanche

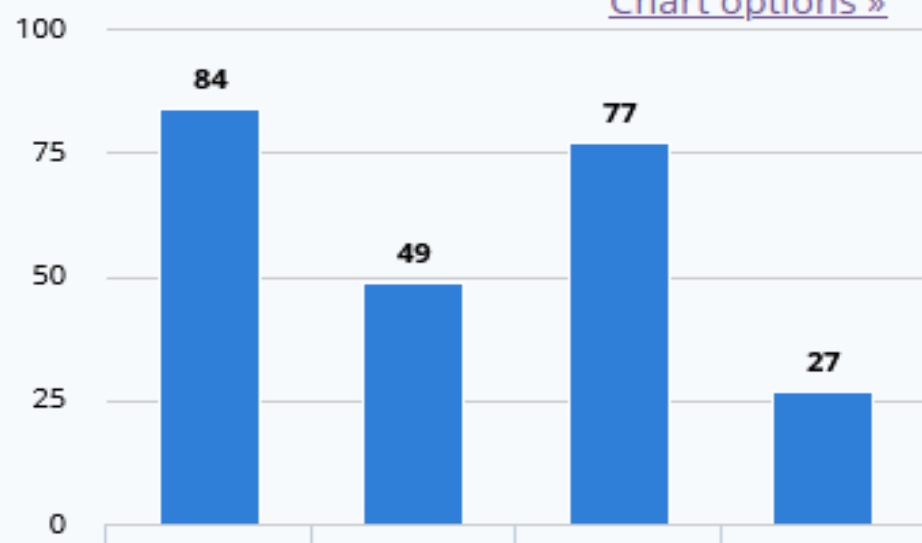
[Chart options »](#)



je le reçois	146
je le lis	145
je le trouve utile	134
je ne le reçois pas	14
j'ai choisi de ne pas le recevoir	2

Framateam

[Chart options »](#)

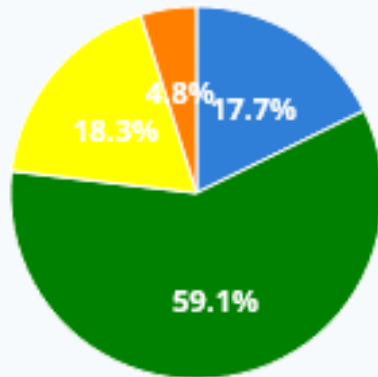


j'y suis inscrit.e	84
je l'utilise	49
je n'y suis pas inscrit.e	77
je ne sais pas comment m'y inscrire	27

QUI SOMMES-NOUS ?

Quelle est la distance de ton domicile à la boutique ?

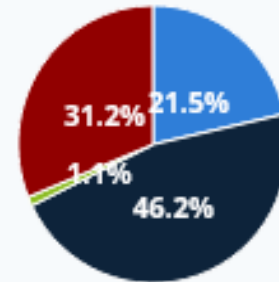
[Chart options »](#)



■ <500m ■ de 500m à 3km ■ de 3km à 8km
■ au delà de 8km

Comment te rends-tu le plus souvent à la boutique ?

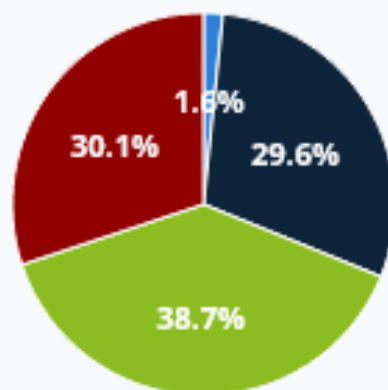
[Chart options »](#)



■ à pied ■ à vélo ou à trottinette
■ en transport en commun
■ en voiture ou 2-roues à moteur thermique

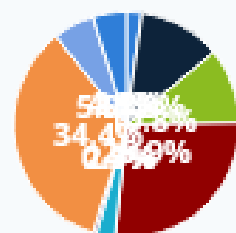
Age

[Chart options »](#)

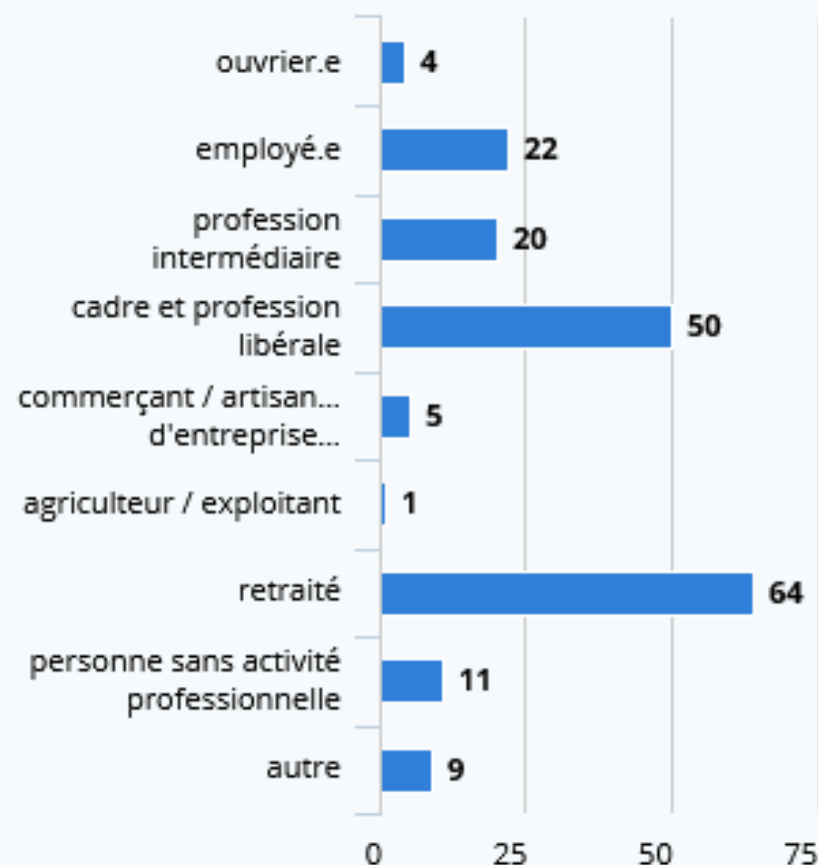


■ moins de 30 ans ■ entre 30 et 45 ans
■ entre 46 et 64 ans ■ 65 ans et plus

Catégorie socio-professionnelle

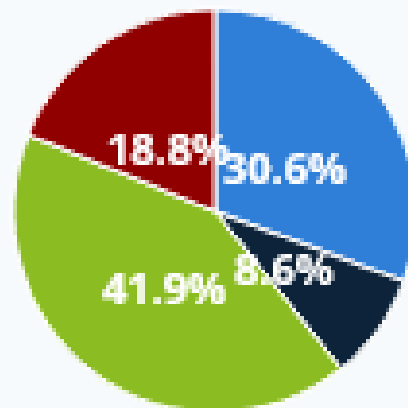


- ouvrier.e
- employé.e
- profession intermédiaire
- cadre et profession libérale
- commerçant / artisan / chef d'entreprise
- agriculteur / exploitant
- retraité
- personne sans activité professionnelle
- autre



Composition du foyer

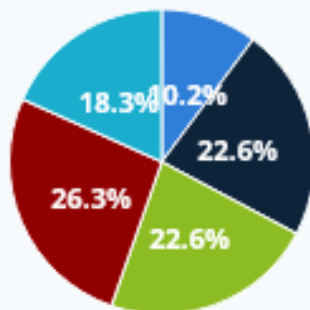
[Chart options »](#)



- personne seule
- personne seule avec enfant(s) au foyer
- couple sans enfant au foyer
- couple avec enfant(s) au foyer

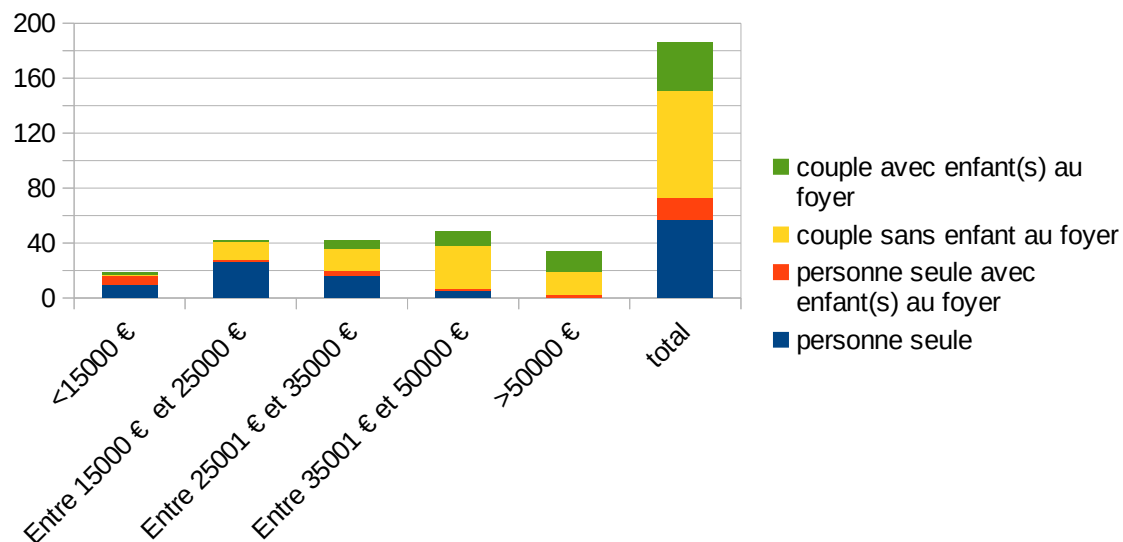
Revenu annuel net du foyer

[Chart options »](#)



moins de 15 000 € entre 15 000 et 25 000 €
entre 25 001 et 35 000 €
entre 35 001 et 50 000 € plus de 50 000 €

Revenus du foyer



Les revenus des catégories populaires, moyennes et aisées selon le type de ménage

Unité : euros mensuels

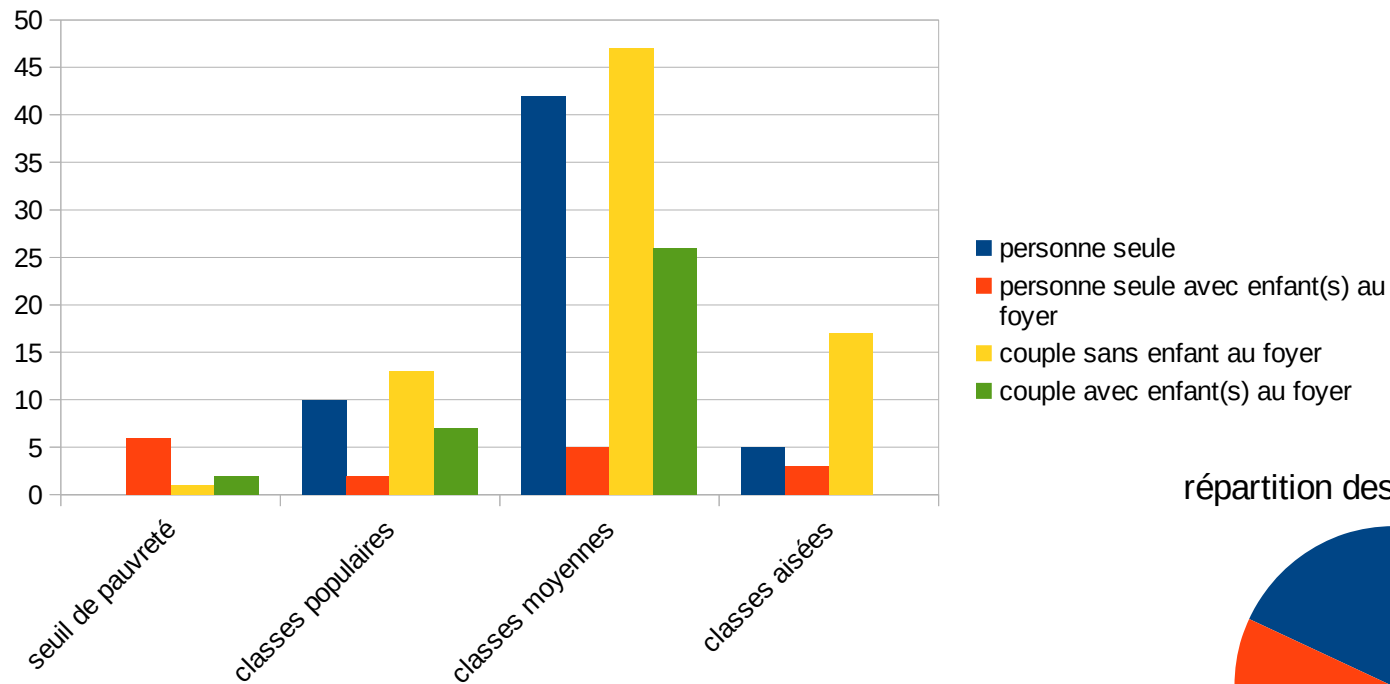
	Personne seule	Famille monoparentale avec un enfant de moins de 14 ans	Couple sans enfant	Couple avec un enfant de moins de 14 ans	Couple avec deux enfants de plus de 14 ans	Couples avec trois enfants, dont un de moins de 14 ans
Seuil de pauvreté	965	1 255	1 448	1 737	2 413	2 702
Classes populaires	Moins de 1 530	Moins de 1 989	Moins de 2 295	Moins de 2 754	Moins de 3 825	Moins de 4 284
Classes moyennes	De 1 530 à 2 787	De 1 989 à 3 623	De 2 295 à 4 180	De 2 754 à 5 016	De 3 825 à 6 967	De 4 284 à 7 803
Classes aisées	Plus de 2 787	Plus de 3 623	Plus de 4 180	Plus de 5 016	Plus de 6 967	Plus de 7 803
Seuil de richesse	3 860	5 018	5 790	6 948	9 650	Plus de 10 808

Revenus mensuels par ménage, après impôts et prestations sociales.

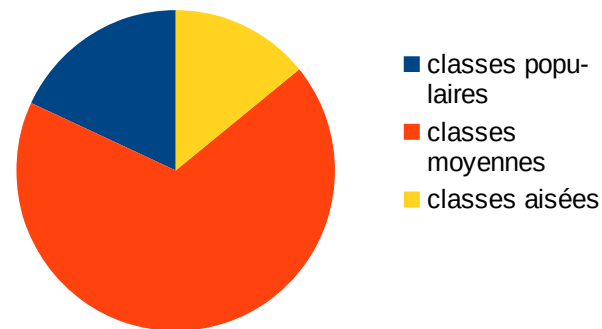
Lecture : les personnes seules aisées ont des revenus situés au-dessus de 2 787 euros par mois.

Source : calculs de l'Observatoire des inégalités, d'après l'Insee - Données 2021 - © Observatoire des inégalités

répartition des adhérents par classe sociale



répartition des adhérents par classe sociale



SYNTHESE DES COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Créneaux d'ouverture :

.Ouvrir davantage de créneaux. Majoritairement demandé : le mercredi, le matin mais surtout en fin d'après-midi.

Produits :

- .Manque de produits frais dans les rayons tout au long de la semaine : fruits, légumes, pain, poisson
- .Les fruits et légumes prennent beaucoup de place et beaucoup de temps
- .Rechercher davantage la provenance locale, régionale, française
- .Diminuer la quantité d'emballages plastiques

Formation/information/communication :

- .développer l'information sur la vie des GT
- .former les adhérent.e.s à Framateam
- .améliorer l'intégration des nouveaux venu.e.s par un parrainage durable

Le local boutique :

- .disposer d'un local plus vaste, mieux aménagé et mieux équipé

Ouverture vers l'extérieur :

- .ouvrir la Coop à d'autres publics : non adhérents, bénéficiaires de l'action sociale communale
- .organiser des échanges avec d'autres épiceries coopératives ou associatives
- .essayer dans d'autres quartiers de la commune, sous forme d'épicerie sociale et solidaire ?

Procédures :

- .créer un système de pré-paiement en ligne
- .simplifier le système de réservation des créneaux
- .permettre à chacun de suivre la réalisation de ses créneaux ?

Vie de la Coop :

- .davantage de débats et ateliers thématiques
- .consulter régulièrement les adhérents sur leurs besoins et leurs envies
- .multiplier les moments de convivialité : soirées ciné, visites des fournisseurs, piques-niques, ateliers...Créer un GT « convivialité » ?

ET, PARMI VOS MOTS A VOUS :

« Plus de local et moins de l'extérieur tant pis si l'on n'a pas des avocats »

. « plus de diversité de produits dans la boutique
- moins de rupture de stock
- que tous les adhérents soient consultés sur leurs envies de produits
- que certains arrêtent de vouloir imposer leur avis. Chacun est libre d'acheter ce qu'il veut. Ceux qui ne sont pas d'accord avec un produit n'ont qu'à pas l'acheter »

. « peut-être plus de légèreté quand un "problème" se présente
venir à la coop doit rester un plaisir
plus d'indulgence des "ancien.ne.s" face aux "maladresses" des nouve.lles.aux »

. « Personnellement j'aurais voulu une coop plus militante plus engagée
Je trouve qu'on se dirige vers les principes de la grande distribution à vouloir baisser les prix et à avoir tous les produits possibles sous couvert de liberté de chacun de faire ce qu'il a envie. »

. « Comment serait-il possible d'avoir plus de légumes frais ? Je m'organise souvent pour venir le jeudi vers 16 h 30/17 h et souvent il ne reste plus beaucoup de légumes. Comment améliorer cela ? Je ne sais pas. »

. « Avoir des fruits et légumes frais et variés en vente le vendredi matin »

. « A la Coop on a des droits... mais aussi des devoirs... certains sont plus consommateurs que consom-acteurs ! : ou le créneau mensuel, ou d' autres taches utiles pas forcément visibles. »

. « Il y a eu une jeunesse avec ses idées en tous sens, ses rêves, son dynamisme, ses folies, ses horizons sans fin. Puis est venu le temps de la sagesse, des réflexions, des habitudes, notre coop est maintenant adulte, routinière, tout y est raisonnable. Rien à regretter. »

. « Pas d'idées, le principe de la Coop correspond à mes souhaits de citoyen responsable et non ancré dans la consommation à outrance. »

. « Merci d'exister ! Envie d'être soutien, ma participation est trop faible à mon goût mais ma disponibilité me permet difficilement de faire mieux.
Le créneau où je peux venir est le vendredi soir et il n'y a plus certains produits : légumes, fruits, pain. »

. « Je suis surtout impressionnée par le fonctionnement et le dévouement de certain(e)s pour qu'un tel lieu puisse fonctionner car il est sûr que 2h/mois par personne ne suffirait pas...
J'apprécie l'optimisme et le ton positif des messages bienveillants dominicaux. »

. « Merci à tous les membres des groupes de travail et bravo aux personnes qui ont fondé la Coop »

. « Merci beaucoup à toutes celles et ceux qui font fonctionner ce bel endroit que j'adore et qui a réellement contribué à modifier mes habitudes de consommation ! Et merci à la team qui a organisé ce questionnaire très simple et rapide pour faire évoluer la coop !

Et sinon, est-ce qu'a déjà été discuté de faire entrer quelques produits d'alimentation pour les animaux ? »

C'EST FINI...

...pour la restitution : place à l'action !

