



***Bilan de l'enquête sur
le marché de Cœuilly***

Janvier 2019



Association « J'aime mon marché de Coeuilly » -

Bilan de l'enquête sur le marché de Coeuilly

Janvier 2019

Contexte de l'enquête

1/ L'évolution du marché de Coeuilly depuis 3 ans

Depuis le mois de juin 2015, le marché de Coeuilly s'est remodelé par l'intermédiaire de l'action des acteurs institutionnels et associatifs.

Le collectif s'est constitué en une association, « J'aime mon marché de Coeuilly », qui inclut les commerçants du marché et des bénévoles (habitants des quartiers de Coeuilly ou du Village Parisien).

Au cours de ces 3 dernières années, le concessionnaire Loiseau Marchés a su adapter la gestion du marché de Coeuilly aux diverses initiatives associatives qui ont également bénéficié du soutien du Conseil de quartier de Coeuilly (pour les animations thématiques trimestrielles ou plus spécifiquement du Marché des Créateurs de Noël).

Depuis mai 2017 (1 an et demi), la Maire a accepté la création d'un « Carré bio et Produits régionaux », spécificité de la place de Coeuilly et plus largement de Champigny sur Marne, qui a lieu tous les deux mois.

L'arrivée d'un poissonnier, à l'occasion des fêtes de fin d'année et qui a décidé de rester, permet d'afficher un nombre de **8 commerçants présents tous les dimanches matins** sur le marché de Coeuilly **depuis décembre 2018**.

Auxquel s'ajoutent le très récent remplacement du commerçant de primeurs bio par le stand Bioacasa (boutique bio de Champigny sur Marne qui souhaite étendre sa clientèle au marché de Coeuilly) et la présence nouvelle, lors des « Carrés bio et Produits régionaux » du « Cycle Truck » (truck qui propose de la réparation de bicyclettes).

Ce, malgré un turnover régulier (5 départs depuis 2016 pour lesquels le rôtiiseur et le traiteur sucré salé – dépôt de pain ont été remplacé par des commerçants de même type mais montés en qualité (pâtisserie professionnelle et dépôt de pain bio).

Il manque un fromager bio pour le « Carré bio et produits régionaux » mais le volailler rôtiiseur fait dépôt de produits laitiers fermiers. On note aussi une demande constante de boucher et charcutier.

Le constat de cette dynamique globale se mesure au nombre actuel de commerçants qui atteint le nombre de 14 lors des « Carrés bios et Produits régionaux ».

2/ La démarche de l'association « J'aime mon marché de Coeuilly » sur cette même période

Elle se caractérise par une présence constante et un accompagnement des commerçants par les bénévoles qui souhaitent sincèrement conserver ce petit marché de quartier fondé sur la proximité et la qualité à un prix raisonnable et le voir perdurer.

Malgré un nombre d'adhérents régulier (environ 50 en 2018), le noyau dur des bénévoles actifs s'est restreint pour des raisons d'ordre générationnel (actuellement une douzaine, lors des animations thématiques de plus grande ampleur que la présence bi - hebdomadaire).

Le rythme des animations a donc été réadapté : **4 grands marchés thématiques par an** (Marché des Enfants, des Jardiniers, des Créateurs de Noël et la Fête annuelle), **un « Carré bio et Produits régionaux » tous les deux mois** et une présence bi-hebdomadaire ou mensuelle sur le marché pour le **« p'tit café du matin »**.

L'association apprécie la présence du placier qui est à l'écoute de ses propositions et est chargé de la recherche ou du renouvellement de commerçants dès qu'un départ est annoncé et de son écoute pour l'organisation des animations, en lien avec le Service des marchés aux comestibles de la Mairie (qui lui, veille à la logistique des animations).

Le souci constant reste le lien avec les visiteurs et clients du marché de Coeuilly et la visibilité des informations sur son actualité.

En termes de communication, l'association a su créer un lien convivial avec les commerçants des quartiers de Coeuilly, du Village parisien, des Perroquets et un magasin d'accessoires d'arts plastiques du centre (soit 15 commerces) qui acceptent de diffuser les affichages des animations.

Sans oublier **la gestion des sites internet « marchedecoeuilly.com », « facebook marché de coeuilly »** et **la mise en ligne sur des sites complémentaires**, ainsi que l'envoi de la **lettre d'actualité mensuelle** (adressée par mail aux contacts de l'association) et de l'**info « Comment va votre marché » bi hebdomadaire** (adressée par mail aux adhérents) complétée d'articles diffusés par le magazine « Champigny Notre Ville » selon l'actualité.

Et l'information régulière du Service du Marché aux comestibles sur les questions d'entretien des infrastructures du marché ou d'encombrement des stands par des véhicules etc..

L'association souhaiterait être informée plus en amont des animations organisées par le concessionnaire (flyers Jpeg des animations des marchés concernant Coeuilly que l'on puisse mettre en ligne à l'avance sur les sites).

A noter : **la participation de « J'aime mon marché de Coeuilly » aux animations locales voisines** (brocantes de quartiers limitrophes) **ou du centre de Champigny** (Foire au Troc et au cochon).

3/ L'objectif de l'enquête sur le marché de Coeuilly 2018

En écho à la précédente étude finalisée en janvier 2016 et réalisée auprès de 100 personnes, l'association « J'aime mon marché de Coeuilly » a souhaité recueillir à nouveau l'avis des habitants des quartiers de Coeuilly et du Village parisien, ainsi que des clients du marché sur leurs attentes, leurs besoins et les propositions d'amélioration du service qu'offrent les commerçants du marché **après ces 3 années d'activité.**

Conception de l'outil

- **Présentation du projet de sondage :**
 - o Evaluer l'adéquation entre les commerçants présents et les attentes des clients du marché
 - o Effectuer un comparatif de la perception de l'évolution du marché et des animations proposées par l'association en vue de le dynamiser.
 - o S'assurer de l'efficacité de cette démarche
 - o Envisager les améliorations à apporter à ce projet citoyen
- **Public cible :** nouveaux clients et clients réguliers ou visiteurs occasionnels.

Notre objectif était de recueillir :

- les impressions (positives, négatives) des clients et des habitants : quelle perception ont-ils du marché ;
- les avis (positifs, négatifs) des clients sur les services (qualité, prix, attentes, satisfaction...) proposés par les commerçants ;
- les propositions d'amélioration (nouveaux commerces, actions d'animation...) des clients ;
- préciser l'image du marché (perception des utilisateurs, degré d'utilité, insertion dans le paysage local).
- déterminer les manques (de commerces, d'animation, d'infrastructures) ;
- souligner les aspects positifs (apports et améliorations depuis 3 ans) ;

A noter : Une première série de résultats a été transmise au Service des Marchés aux comestibles lors de la Commission des Marchés de novembre 2018 avant cette version finalisée.

1/3 des personnes ont indiqué leurs coordonnées par mail pour être informées de l'actualité de l'association « J'aime mon marché de Coeuilly ».

Format du sondage :

- préparer une enquête par questionnaire restreint par rapport à l'étude de 2016 qui soit présentée par les bénévoles aux différents publics : les bénévoles interrogent les passants et leur demandent en final une adresse mail pour leur envoyer le résultat de l'enquête (et d'autres informations sur le marché) ;

- traitement des réponses : un objectif de 100 questionnaires remplis sur 2 mois (octobre à novembre 2018).
 - Dépouillement : 1 mois (décembre) pour compiler les réponses, réaliser le traitement et les graphiques, puis imprimer les résultats et les mettre en ligne sur le site après la restitution du 13/01/19 sur le marché
 - Préparation d'un document de synthèse à diffuser.

Cette étude a été menée à partir d'un questionnaire présenté par les bénévoles de l'association sur la Place de Coeuilly le dimanche matin, pendant le marché.

100 personnes ont finalement accepté d'y participer et d'apporter des réponses aux différents points abordés dans l'étude.

Les réponses apportées sont souvent celles d'habitants qui fréquentent actuellement le marché ou qui l'ont connu au cours des 20 à 40 dernières années, mais on peut noter une évolution de la fréquentation du marché : des visiteurs d'autres quartiers ou villes environnantes, informés de l'existence du marché par la communication (cf. point 2).

Ce qui permet de disposer de points de vue variés.

Comparaison avec la précédente étude :

Globalement, il semble que les clients du marché (anciens ou fidélisés depuis 3 ans) se soient accoutumés à la nouvelle physionomie du Marché aux comestibles de Coeuilly : la majorité des participants y fait régulièrement ses achats et soutient les actions proposées par l'association composée de la quasi-totalité des commerçants et de bénévoles motivés.

Au-delà de la confirmation d'une ambiance conviviale et accueillante, il semble que les premières réticences (regret de la disparition du marché « d'autrefois » ou entretien des infrastructures, voire manque de choix de produits et critiques sur le prix, etc.) aient été surmontées et que la diversité de stands et la qualité des produits proposés commencent à porter leurs fruits.

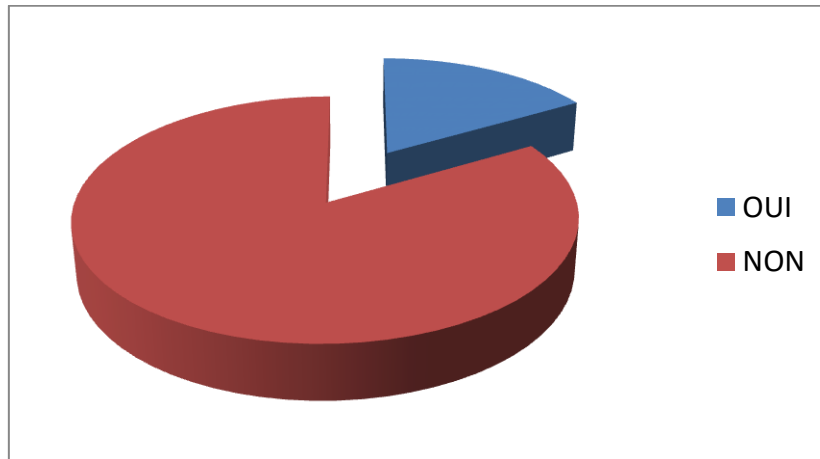
La question de la fidélisation sur le long-terme continue à se poser, mais de façon moins aigüe du fait du rôle des animations thématiques et les « grands marchés » (des Jardiniers ou des Créateurs de Noël) permettent de diversifier les visiteurs et de faire connaître la Place de Coeuilly.

CF résumé de l'enquête 2018 en page 11.

Bonne lecture !

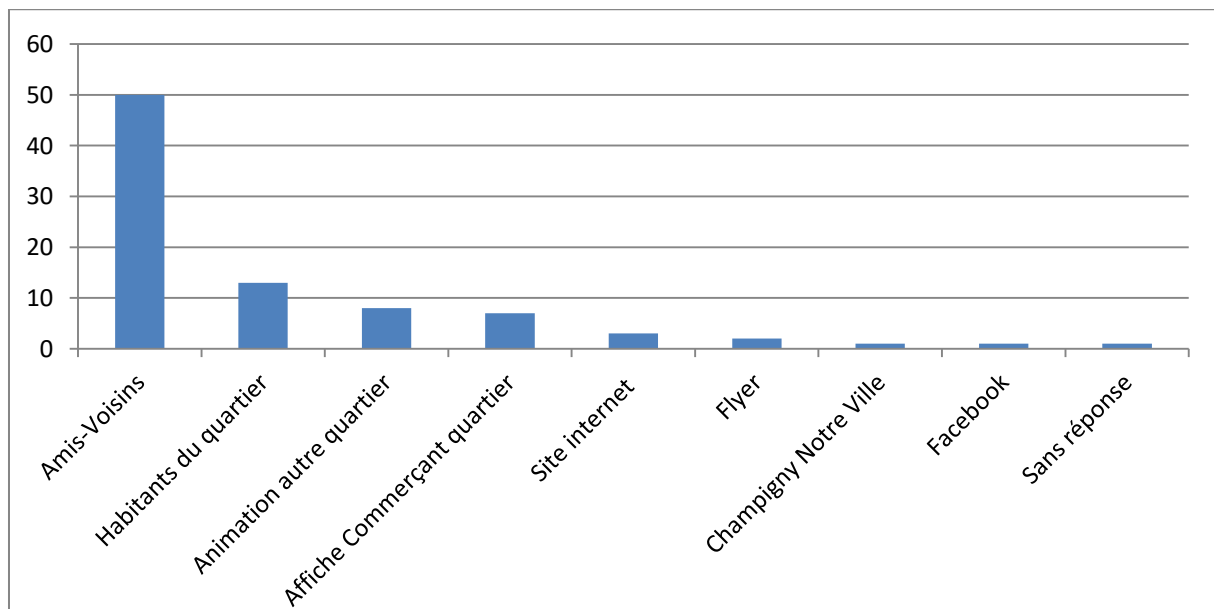
Résultats de l'enquête « Connaissez-vous le Marché de Coeuilly ? »

1/ Venez-vous au Marché de Coeuilly pour la 1^{ère} fois ?



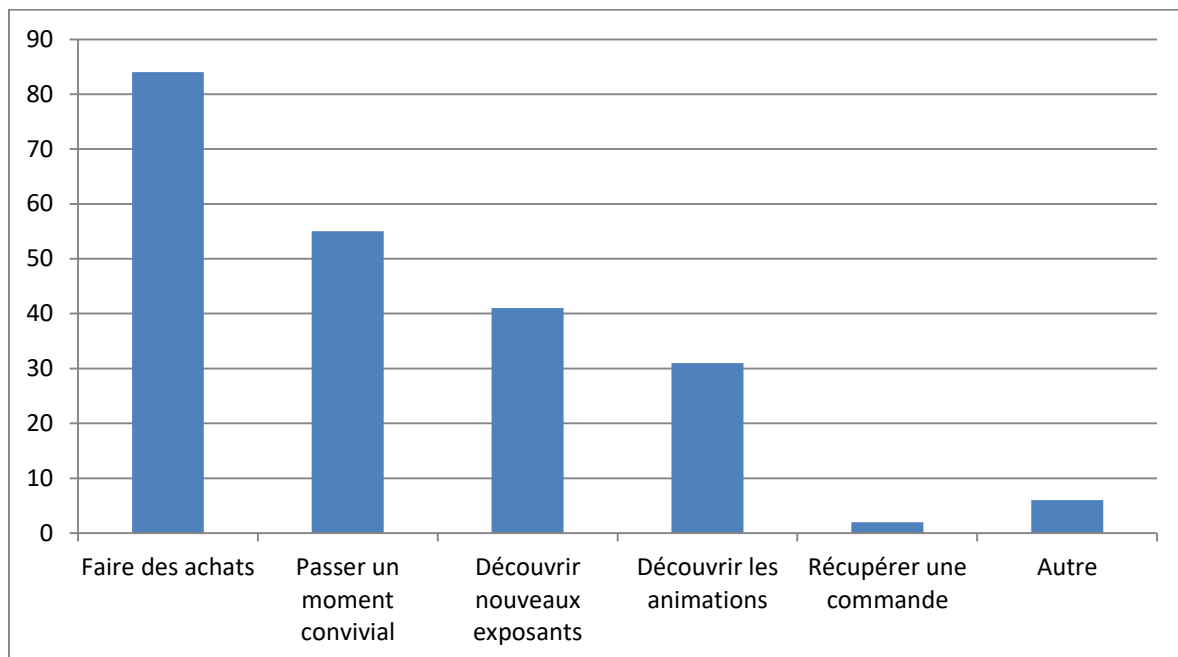
80% des personnes interrogées sont déjà venues sur le Marché de Coeuilly.

2/ Comment avez-vous connu le Marché de Coeuilly ?



50% des visiteurs ou clients ont connu le Marché de Coeuilly par leurs amis ou voisins et certains habitants du quartier lui sont fidèles depuis 1967.

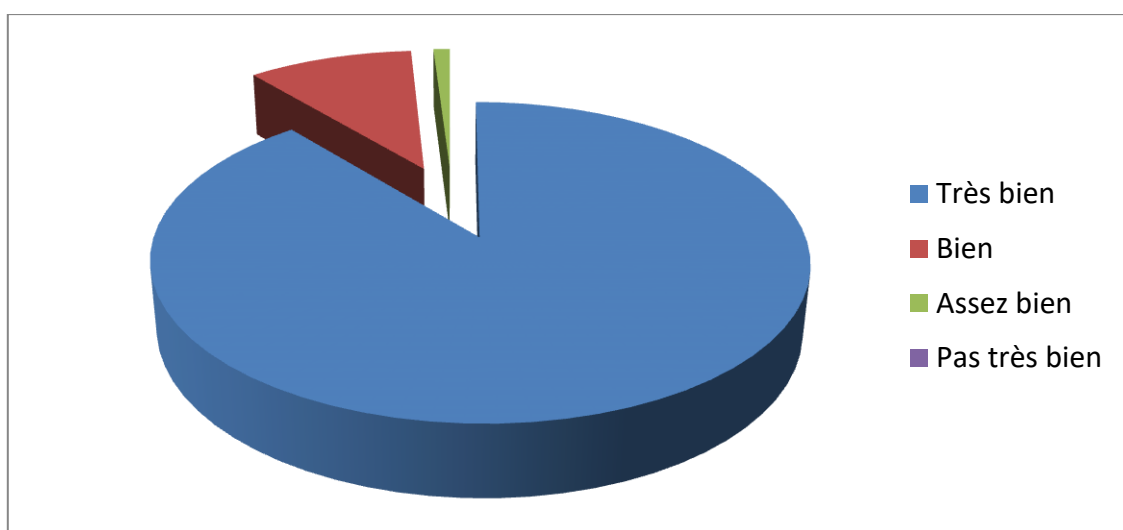
3/ Quel est le but de votre visite ? (Plusieurs réponses possibles)



La plupart des visiteurs vient soit pour y faire des achats (84%), soit pour y passer un moment convivial (55%) ou pour y découvrir de nouveaux exposants (41%) et/ou pour découvrir les animations (31%).

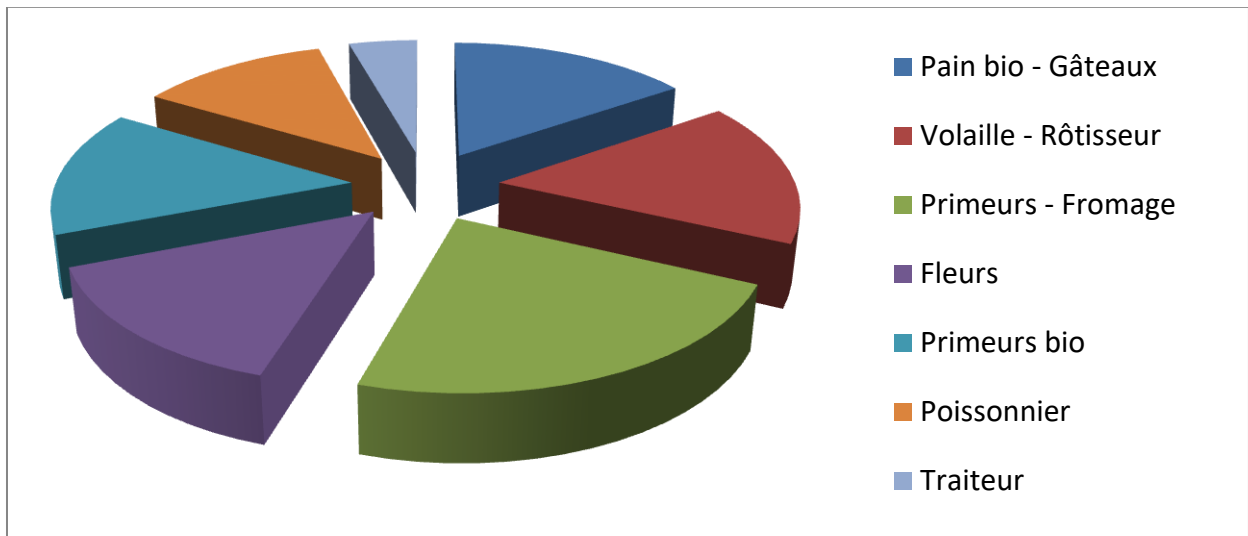
« Soutenir des commerçants qui s'investissent pour des produits de valeur (local, bio...) », « rencontrer son environnement et d'autres voisins » ou « découvrir de vrais bons produits du terroir » sont des motifs fréquents de visite du Marché de Coeuilly.

4/ Comment avez-vous été accueilli(e) ?



89% des participants considèrent être très bien accueillis au marché de Coeuilly.

5/ Quand vous venez au marché, quels produits achetez-vous principalement ? (Plusieurs réponses possibles)



Environ 25% des visiteurs font leurs achats sur au moins 3 stands quand ils viennent au marché.

Les principaux commerçants fréquentés sont le primeur-fromager (68%) et le volailler-rôtisseur (49%). Suivi de près par le boulanger bio (46%) et la fleuriste (44%).

A noter : l'arrivée récente du traiteur (sucré-salé) puis du primeur BIOACASA et du nouveau poissonnier : ces commerçants prennent le relais de stands précédents et étaient attendus par les clients du marché. Un temps de fidélisation est nécessaire.

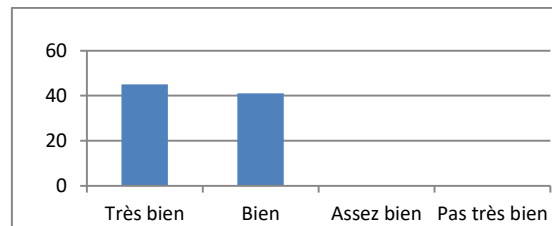
Une communication locale effectuée par l'association « J'aime mon marché de Coeuilly » devrait leur permettre de fidéliser ces derniers avant l'arrivée du printemps, période plus propice à la visite de la Place de Coeuilly le dimanche matin.

On constate depuis 2016, la pérennité des principaux stands et un développement de l'offre de produits « Bio » le dimanche matin qui est soutenue par la présence des exposants du « Carré bio et Produits régionaux » tous les deux mois depuis mai 2017.

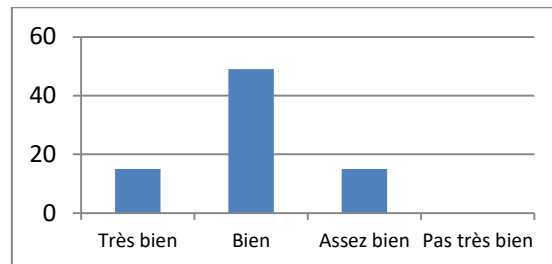
Il manque toujours un charcutier et un boucher et l'objectif de l'association est d'assurer une information régulière et actualisée de l'activité du marché auprès des habitants des quartiers de Coeuilly et du Village parisien.

6/ Que pensez-vous des produits du Marché aux comestibles ?

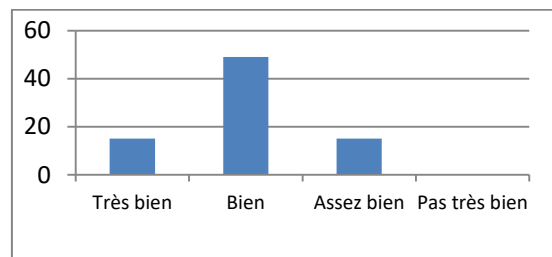
La qualité



Le choix



Le prix



11% NSPP (ne se prononcent pas)

Le « rapport qualité/prix est tout à fait satisfaisant » : Les participants à l'enquête sont satisfaits des produits du marché aux comestibles :

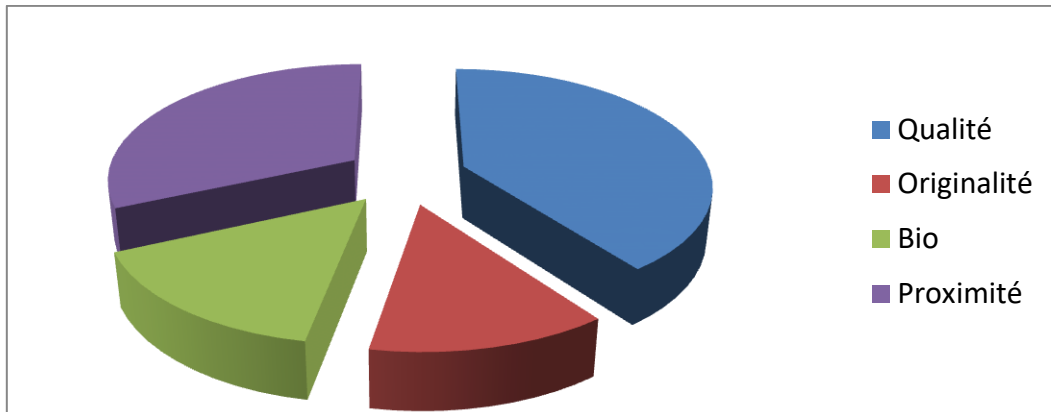
La qualité	Très bien	45%
Le choix	Bien	49%
Le prix	Bien	49%

Même si le choix de commerçants présents sur le marché n'est pas suffisant pour certains clients habituels.

Les nouveaux visiteurs « privilégient le marché de Coeuilly aux grandes surfaces, car l'accueil et l'échange sont des points d'humanisme ».

La création du « Carré bio et des Produits régionaux » répond à cette attente et l'un des objectifs des animations est de rendre ce nouveau rendez-vous attractif.

7/ Que privilégiez-vous lors d'achats de produits du « Carré bio et Produits régionaux » ? (plusieurs réponses possibles)



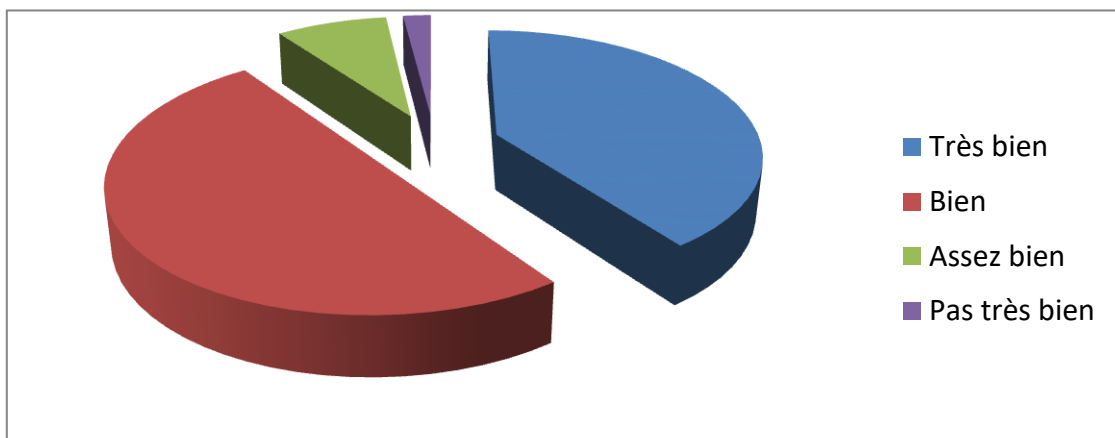
56% des participants font des achats sur les stands bio quand ils viennent au marché et à part égale entre primeur bio et boulanger bio.

Plus précisément, le « Carré bio et Produits régionaux » attire les nouveaux visiteurs qui se renouvellent régulièrement : « Cela permet de faire découvrir une nouvelle façon de cultiver ».

Pour certains participants à l'enquête, « il est important que le commerçant connaisse la provenance exacte de chaque produit et qu'il les ait goûtés » ;

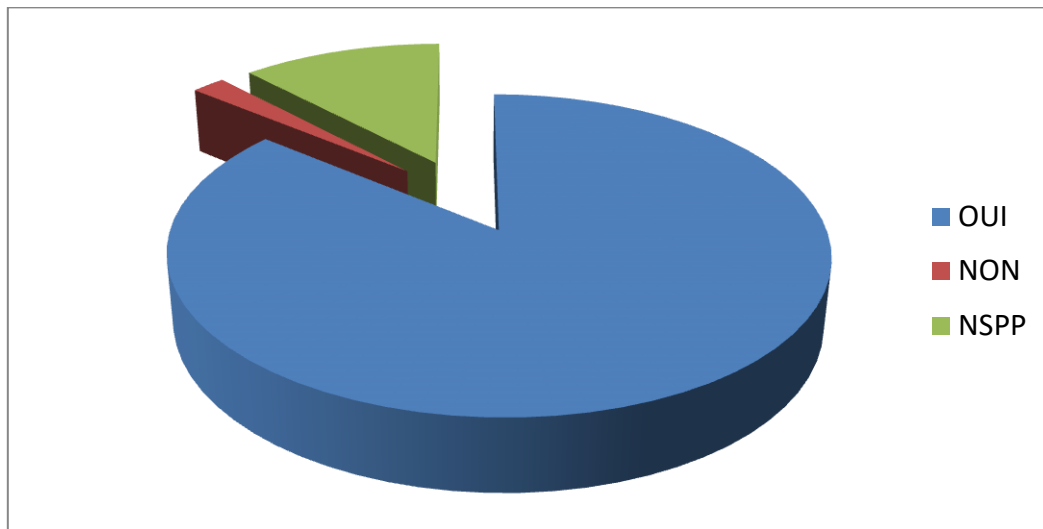
On constate une volonté de « privilégier les petits artisans (bière, bijoux, savon) ». Et pour le moment, il manque un fromager bio.

8/ Que pensez-vous des animations (thématiques) du Marché de Coeuilly ?



Les animations thématiques du marché conviennent aux participants de l'enquête (Bien 50%) : ils en apprécient la diversité et les trouvent stimulantes pour les visiteurs du marché, mais tous ne les connaissent pas.

9/ Recommanderiez-vous le Marché de Coeuilly à des amis ou voisins ?



La majorité des participants recommanderait le marché de Coeuilly à 86%, cependant 12 % des participants à l'enquête ne se prononcent pas et certains optent pour un « pourquoi pas ? », qui motive les bénévoles à adapter son programme d'animations en conséquence afin de valoriser encore davantage le marché aux comestibles.

10/ Vos suggestions pour 2019 ?

De nombreuses suggestions prouvent leur attachement au marché, à sa continuité. Les participants à l'enquête encouragent et reconnaissent l'investissement de l'association des commerçants et bénévoles pour le dynamiser :

Les participants attendent plus de commerçants et plus de choix en viande (boucher, charcutier...). L'arrivée d'un nouveau poissonnier est un point positif.

Ils souhaitent une sensibilisation des habitants du quartier à l'utilité d'un marché local (comparaison entre rapport qualité/prix du marché et coût global d'un déplacement en grande surface) pour inciter ces derniers à découvrir et faire leurs achats sur le Marché de Coeuilly.

En résumé :

- 80% des personnes interrogées sont déjà venues sur le marché de Coeuilly
- 50% l'ont connu par leurs amis ou voisins
- 84% y viennent pour y faire des achats, 55% pour y passer un moment convivial, 41% pour y découvrir de nouveaux exposants et 31% pour découvrir les animations.
- 89% des participants considèrent être très bien accueillis au marché de Coeuilly.
- Mis à part le poissonnier, le primeur bio et le traiteur, très récents, les principaux

commerçants fréquentés sont le primeur-fromager (68%) et le volailler-rôtisseur (49%). Suivi de près par le boulanger bio (46%) et la fleuriste (44%).

- Environ 25% des participants font leurs achats sur au moins 3 stands quand ils viennent au marché.
- 56% des participants font des achats sur les stands bio quand ils viennent au marché et à part égale entre primeur bio et boulanger bio.
- Les participants à l'enquête sont satisfaits de la qualité (Très bien 45%), du choix (Bien 49%) et des prix (Bien 49%) des produits du marché aux comestibles mais ils regrettent le manque de choix de commerçants.
- Les participants privilégient principalement la qualité et la proximité lors de leurs achats au « Carré bio et Produits régionaux » : ils sont soucieux de la présence de commerçants locaux et des petits artisans et de la connaissance par le commerçant de la provenance de ses produits.
- Les animations thématiques du marché conviennent aux participants (Bien 50%) : ils en apprécient la diversité et les trouvent stimulantes pour les visiteurs du marché, mais tous ne les connaissent pas.
- La majorité des participants recommanderait le marché de Coeuilly : Oui à 86%.
- De nombreuses suggestions prouvent leur attachement au marché, à sa continuité et reconnaissent l'investissement de l'association des commerçants et bénévoles pour le dynamiser :

Les participants attendent plus de commerçants et plus de choix en viande (boucher, charcutier...).

Ils souhaitent une sensibilisation des habitants du quartier à l'utilité d'un marché local (comparaison entre rapport qualité/prix du marché et coût global « déplacement en grande surface/promotion/surconsommation/gaspillage »).

Restitution des résultats :

Le 13 janvier 2019

Lors de l'animation mensuelle organisée par l'association « J'aime mon marché de Coeuilly » puis mise en ligne sur le site www.marchedecoeuilly.com

Et envoi des résultats aux Maires adjoints de la ville de Champigny qui sont en lien avec le Marché de Coeuilly pour information et en prévision de la prochaine Commission des Marchés concernant ce dernier.

L'équipe de bénévoles du collectif « J'aime mon marché de Coeuilly » remercie l'ensemble des personnes qui ont accepté de participer à cette enquête.
