

# L'ESSENTIEL

biocoop

RAPPORT D'ACTIVITE  
2020 - 2021



biocoop

Oloron Haut-Béarn





ETAT D'ESPRIT	3
NOUVEAUTÉS	4
PRODUCTEURS LOCAUX	6
RELATION CLIENT	7
1er anniversaire	
Trois raisons d'aimer Biocoop	
Une clientèle convaincue	8
Lu sur le web	
EQUIPE	9
Ressources Humaines	10
Verbatim	11
AMÉNAGEMENTS	13
ACTEUR DE LA VIE LOCALE	13
A PROPOS DE BIOCOOP	14
Le monde de LA BIO	15
REMERCIEMENTS	16





# ETAT D'ESPRIT

**60** PRODUCTEURS  
LOCAUX

A PROXIMITÉ DU MAGASIN :  
25 % A MOINS DE 20 KM ROUTIERS  
75 % ENTRE 20 ET 150 KM ROUTIERS

**2 000** RÉFÉRENCES  
PRODUITS

**300** M2 DE SURFACE  
DE VENTE

Depuis le début, **nous travaillons en direct avec plus de 60 producteurs locaux**, Cette offre s'enrichit régulièrement.

Elle répond à une demande de la clientèle fidèle au rendez-vous, dès le premier jour.

"Biocoop, avec **l'esprit de la coopérative**, c'est une équité entre les producteurs et les commerçants."

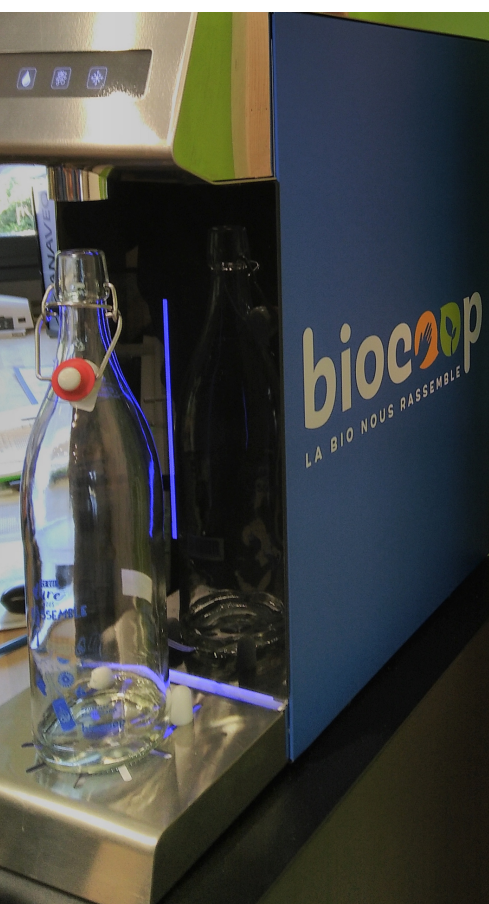
*Christine*

**POUR MOI, LA SOLIDARITÉ EST IMPORTANTE**

**LE FAIT D'AIDER LES GENS, DE VENDRE LEURS PRODUCTIONS**

**CHRISTELLE**





**AVEC UNE OUVERTURE LE 24 JUIN 2020,** entre deux confinements, Biocoop Oloron Haut-Béarn a gardé le cap en 2020 - 2021. Une année qui restera dans les mémoires comme l'année Covid, avec situation sanitaire compliquée et gestes barrières.

## NOUVEAUTÉS

- **Nouveaux produits** : miels, pâtes, épices en vrac, gemmothérapie (pierres et bijoux), ustensiles de cuisine, produits d'entretien en vrac, adaptation des produits proposés à la clientèle locale *liste non exhaustive*
- **Nouveaux producteurs locaux** : La mie béarnaise, Le pain d'ici, Don Quichosse (espadrilles), Guérande (cosmétiques), Fumage d'Angresse (conserves de poisson), Des pincées de sucre (gâteau du voyageur) *liste non exhaustive*
- **Nouveaux équipements** : presse-agrumes Biogalta® pour oranges, citrons et grenades, eau dynamisée et osmosée, plate et gazeuse de la fontaine à eau Séquoïa®, moulins pour pâte à tartiner Milarom®, four à pain Salva® pour cuisson de pains et de viennoiseries, machine sous vide Henkelman®
- Tère Biocoop à utiliser **les distributeurs carton** Vraccoop® et les bacs transparents Auer®



NOUVEAU  
SERVICE

COMMANDEZ  
EN LIGNE,

*et Bim*

ALICE S'OCCUPE  
DU RESTE !



Rendez-vous sur

**www.bio.coop**

et venez chercher vos courses.

- **Nouveaux services** : Call & Collect puis Click & Collect, livraison à domicile, récupération pour réemploi des bouteilles en verre avec la filière locale « Les retournées »
- **Nouveaux horaires** : horaires élargis, du lundi au samedi, de 9 h à 19 h en continu, hors été
- **Sur commande** : produits spécifiques, gourdes Qwetch®, poulet fermier, cosmétiques, plateaux de fruits de mer en fin d'année, farines en 5 kg, etc.
- En partenariat avec d'autres Biocoop locales, soutien au projet catalan « **Mandarinas Barrugat** » pour la commercialisation de la mandarine fine
- Préparation de commandes en complément du **Collectif La Haüt** (maraîchage) pour fournir les crèches et les cantines principalement en Fruits et Légumes et aussi en Epicerie et Ultra-Frais
- « **La fourgoneta** » Food Truck bio présent chaque vendredi midi devant le magasin



DOUCE ET AROMATIQUE

**Belle, bollería, la mandarine fine**

une variété traditionnelle des terres de l'Ebre



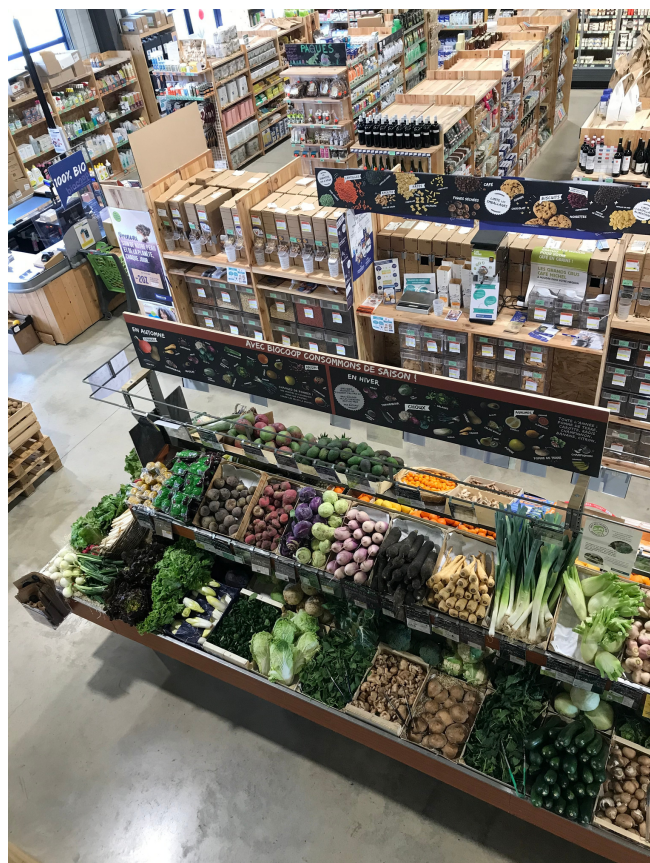
# PRODUCTEURS LOCAUX

"Au rayon Fruits et Légumes, j'adore travailler avec des producteurs locaux. Mais il manque encore des offres en production locale et bio en Béarn. **Je soutiens cette démarche** en faveur des agriculteurs et l'agriculture biologique. C'est chouette. Les producteurs peuvent en vivre.

**Nous aidons des collectifs**, comme La Haüt qui approvisionne les cantines et les crèches, Mandarinas Barrugat qui préserve la mandarine fine de Catalogne. Ce sont des initiatives qui vont dans la bonne direction.

Y participer rajoute **du sens à mon travail**, qui en a déjà beaucoup, ça me parle. Cela me donne la possibilité d'échanger avec des producteurs, d'avoir une vision plus réaliste de ce que j'ai envie de faire plus tard."

*Geoffroy*



"Je travaille à Biocoop deux jours par semaine, cela me permet de concilier cet emploi avec mon activité de naturopathe en libéral. Quand je viens, **je prends plaisir à m'occuper du rayon Bien-être**, à concevoir une gamme assez élargie ; je suis contente d'en avoir la gestion.

Les client.e.s peuvent aussi passer **des commandes en direct**, cela permet souvent d'enrichir le rayon."

*Sonia*

**LA PHILOSOPHIE DE BIOCOOP INCITE À RENCONTRER DES  
PRODUCTEURS À PROXIMITÉ QUE L'ON NE CONNAÎT PAS  
SONIA**



# RELATION CLIENT

- **Mise en place de la carte de fidélité** ; en bonus, redistribution des « petites graines » cumulées par les client.e.s
- **Animations** : semaine du fromage (plateau de fromage à gagner), vrac (caddie vrac à gagner), calendrier de l'Avent, chandeleur, engagements pour le zéro déchet *liste non exhaustive*
- **Communications** : site web ; page Facebook avec produit local du lundi, écogeste du week-end, coup de cœur de l'équipe, conseils de la naturopathe, Oloron j'y vis ; publicités et affichages locaux ; référencement Adwords, Apple Plan et Google Maps. Note des avis 4,6 / 5
- **Certification Ecocert et contrôle Eurofin** : contrôle le respect des engagements réseau et application du cahier des charges Biocoop
- **Enquêtes de satisfaction client** avec des visites et des appels de clients mystères : elles confirment la qualité de l'accueil, des produits et du service client. Au premier trimestre 2021, **le magasin est noté 87,3 / 100** ; la moyenne des magasins du réseau Biocoop se situe à 80,8.

## 1er anniversaire

- **des cartes cadeaux** d'une valeur de 50 euros
- **des dégustations** de produits
- **des producteurs locaux** présents dans le magasin



### TROIS RAISONS D'AIMER BIOCOOP OLORON HAUT-BÉARN SELON LES CLIENTS

" L'équipe est très sympathique, dynamique, accueillante, souriante, disponible "

" Il y a du choix et des produits de qualité, avec de nombreux producteurs locaux "

" C'est un beau magasin, chaleureux, avec beaucoup de bois "

# Une clientèle convaincue

"Aujourd'hui, je connais tous les produits, je peux renseigner les client.e.s. La clientèle qui vient ici est déjà « imprégnée » du concept Biocoop, elle est **connaisseuse**. Au rayon traiteur, il y a un plaisir réciproque à retrouver des client.e.s de mon ancienne poissonnerie. Le bouche-à-oreille fonctionne, j'entends beaucoup de **commentaires positifs** sur le magasin. Les client.e.s sont satisfaits, ils reviennent ; nous avons de vrais fidèles ! Le magasin a un potentiel."

Christine



"Le magasin est **familial**, comme la relation avec la clientèle."

Christelle

"La création du « kiosque cosmétiques » à l'entrée du magasin favorise un côté intimiste et la demande **de conseils pour le bien-être, la naturopathie**. Connaissant déjà les produits, leur composition, **les client.e.s sont avertis et se renseignent**. C'est agréable. La clientèle est avenante, en attente d'échanges positifs."

Sonia

## Lu sur le web

**R** Raymond Bayol  
7 avis

★★★★★ il y a 4 mois

Un vrai magasin Biocoop, militant et sympa !

**R** Richard F  
19 avis

★★★★★ il y a un an

Très beau magasin Biocoop, propre et spacieux. Produits de qualité. L'équipe est très sympathique et motivée. Je recommande fortement !

**A** Agnès Saint Blady  
Local Guide · 219 avis

★★★★★ il y a 9 mois

De très bons produits dont ceux des producteurs locaux. Grand choix, magasin agréable. Accueil top et de bons conseils

 **Rich Fqr** recommande **Biocoop Oloron Haut-Béarn**.  
29 août 2020 · 🌐

Très bon magasin bio qui manquait sur Oloron. Accueil très chaleureux, l'équipe est dynamique, motivée et toujours disponible pour nous renseigner. De plus, le local est particulièrement mis en avant et la saisonnalité des produits est très respectée. Je suis un client régulier de ce magasin et je le recommande vivement!



ESPADRILLES  
COTON BIO

ATELIER  
DON QUICHOSSE

**biocoop**  
Oloron  
Haut-Béarn

MAULÉON  
LICHARRE

 @Biocoop.Oloron

The advertisement features a central image of a wooden crate containing several pairs of colorful espadrilles (orange, blue, and red). To the left, there is a blue box with the text 'ESPADRILLES COTON BIO' and 'ATELIER DON QUICHOSSE'. Below this is the Biocoop logo and the text 'Oloron Haut-Béarn'. To the right, another blue box contains the text 'MAULÉON LICHARRE'. At the bottom left, there is a map of the region with a blue arrow pointing to the location of the store. At the bottom right, there is a Facebook icon followed by the text '@Biocoop.Oloron'.



# ÉQUIPE



**CHRISTIAN  
HAMEAU-CASTEVERT**

Gérant

En 2020-2021, l'équipe se compose de **six salarié.e.s**, originaires du monde de la bio, du commerce et du Haut-Béarn, différents dans leurs parcours, complémentaires dans leurs compétences.

Aurélie et Christine (frais et rayon traiteur), Christelle et Geoffroy (Fruits et Légumes), Cécile (Epicerie), Sonia (Bien-être) sous l'impulsion de **Christian, gérant de la SARL Bio Oloron.**



**AURÉLIE**

Référente Ultra-Frais



**CÉCILE**

Référente Epicerie



**CHRISTELLE**

Référente Fruits et Légumes

# Ressources humaines

- **Journée d'intégration**  
animée par Franck Brosset,  
coach de Koru Mental Perf ®  
avec visite de la Ferme  
Loustau à Oloron-Sainte-Marie
- Participation du personnel à  
la **démarche Responsabilité  
Sociale de l'Entreprise**
- **Formations** courtes en  
Management, Fruits et  
Légumes et Rayon Traiteur ;  
modules Biocoop de  
formation à distance **pour  
tout le personnel**
- Elaboration des **plannings**  
avec Skello ® consultables à  
distance
- **#DuoDay 2020** : Alexandre,  
porteur de handicap, a choisi  
de réapprovisionner le vrac  
pendant plusieurs journées  
d'immersion dans l'entreprise
- **20 stagiaires**, du collège à la  
licence, intégré.e.s pour des  
périodes de 1 à 6 semaines



**CHRISTINE**

Rayon Traiteur



**GEOFFROY**

Fruits et Légumes



**SONIA**

Naturopathe - Référente Bien-être





## Verbatim

"2020 est l'année de l'ouverture du magasin. **Chacun a trouvé ses marques.** Collectivement, on peut être fier de ce que l'on a fait. Je trouve le parcours de Christian intéressant. **Avec lui, nous formons une bonne équipe,** nous travaillons dans une ambiance chouette, il y a une solidarité entre nous."

*Geoffroy*

### ON A TOUS DES POINTS FORTS

#### GEOFFROY

"**Quand je ne suis pas là,** mes collègues connaissent "mes" produits, peuvent conseiller ou proposent aux client.e.s de repasser. **Je fais pareil pour leurs rayons.**"

*Sonia*

"J'ai toujours été attirée par le bio, sensible à ce que je mange. C'est une ligne de conduite que je suis, poussée par mes enfants. J'aime la mise en place des Fruits et Légumes. **C'est une très belle reconversion réussie** et j'en suis hyper contente !"

*Christelle*

# J'AI PLAISIR À VENIR TRAVAILLER. IL Y A UNE VRAIE QUALITÉ DE VIE, DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## CHRISTINE

"Native d'Oloron, mes grands-parents y étaient commerçants, **Oloron est une petite ville**, j'y ai beaucoup de connaissances.

Pendant vingt-huit ans, j'ai géré à mon tour la Poissonnerie Perriat, entreprise familiale, rue de la Cathédrale, qui a dû fermer.

Quand j'ai su qu'un Biocoop ouvrait à Oloron-Sainte-Marie, je me suis dit « Ce serait trop bien ».

J'ai la chance d'y travailler, je découvre **une autre échelle, une dimension plus professionnelle**. Je m'y retrouve ; je m'y sens bien.

Nous formons **une bonne équipe, qui s'entend bien et qui s'entraide**. C'est un état d'esprit."

*Christine*

"J'ai adoré **la formation en e-learning** à distance. Je ne m'attendais pas à ce que l'on ait accès à ce type de formation. Je trouve trop bien que Biocoop oblige les salariés à se former, pour la connaissance de la BIO, des produits et de la coopérative. **Cela nous sort de notre rayon**.

**Je me sens mieux armé** pour répondre aux demandes des clients. Avec Christelle, nous avons eu aussi **une super formation sur les Fruits et Légumes à la Biocoop Tarbes**."

*Geoffroy*

"La concurrence, qui se diversifie, nous pousse à nous renouveler, tout en restant **dans nos valeurs et notre cœur de métier, LA BIO**."

*Cécile*

# A BIOCOOP, J'AI TROUVÉ UN RESPECT DES SALARIÉS DES ÉCHANGES PLUS HUMAINS

## CÉCILE





# AMÉNAGEMENTS

- Agrandissement avec la création du **kiosque cosmétiques**, un espace dédié au bien-être
- Aménagement de l'espace **bureau / vestiaires** pour le personnel sur la mezzanine

**LE MAGASIN S'EST TRANSFORMÉ PETIT À PETIT AVEC L'AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE BIEN-ÊTRE LE RAYON TRAITEUR, L'ACQUISITION DE MATÉRIEL AURELIE**

# ACTEUR DE LA VIE LOCALE

- **Partenaire de la vie locale** : membre AEPO Association des acteurs Economiques du Piémont Oloronais ; partenaire publicitaire Mairie d'Oloron-Sainte-Marie, Communauté de Communes du Haut-Béarn, Office de tourisme, Pompiers d'Oloron-Sainte-Marie, Semi-marathon du patrimoine oloronais ; taxe d'apprentissage versée au Lycée Agricole de Soeix
- **Acteur solidaire** : collectes et dons pour la Banque Alimentaire (CODDA), l'opération Rejouer, les boîtes de Noël solidaires, accueil des œuvres de trois créatrices en dépôt-vente
- **Participation à la vie de Biocoop** en tant que sociétaire et salariés porteurs d'améliorations

**Donnez à la collecte des banques alimentaires à**

@ BICOOP OLORON HAUT-BÉARN



**les 27 et 28 novembre**

# A PROPOS DE BIOCOOP

**Leader de la distribution alimentaire biologique spécialisée** en France depuis trente-cinq ans, Biocoop repose sur **un réseau d'indépendants engagés** – consommateurs, producteurs, salariés, commerçants – tous décisionnaires, qui croient à l'intelligence collective pour produire et consommer autrement.

En 2021, ce modèle coopératif unique regroupe **plus de 700 magasins et 3 200 fermes partenaires**. Précurseur et moteur, Biocoop revendique « l'agriculture biologique pour tous » et inscrit sa démarche au coeur d'une charte appliquée par l'ensemble des acteurs du réseau.

"L'accompagnement de Biocoop a été cool. Il nous reste **des chantiers à mener** pour améliorer la maîtrise de notre logiciel, les fameux inventaires et la gestion de la traçabilité.

Et encore plein d'autres points à développer :

- **la réduction des déchets**
- **la gamme de vrac** amenée à s'étendre
- **le commerce équitable** Nord-Sud et Nord-Nord, avec le label Bio Equitable en France créé par Biocoop
- **le développement de filières**, comme la réimplantation de la lentille corail en France qui réduit le transport"

*Geoffroy*





# AVEC LA COOPÉRATIVE BIOCOOP, LA FORCE, LA PUISSANCE ET L'APPUI DU RÉSEAU, J'AI REJOINT LE MONDE DE LA BIO CHRISTIAN

## Le monde de LA BIO

"Après quatre années en tant que salarié à Biocoop Panier du Béarn à Billère, un parcours de porteur de projet Biocoop, un passé de maître d'œuvre, de militant dans le monde associatif et alternatif béarnais, j'ai ouvert mon propre magasin en juin 2020 pour mon 58ème anniversaire.

Tous les jours, avec une équipe constituée à mon image, nous avons le plaisir de nous réinventer et d'améliorer notre offre pour satisfaire notre clientèle.

Avec la force, la puissance et l'appui du réseau, j'ai rejoint le monde de la BIO, une BIO exigeante et nécessaire. Tel le colibri, je fais ma part pour des lendemains meilleurs, pour la terre et nos enfants."

*Christian*

"Christian reflète parfaitement les valeurs de l'enseigne. Il se bat pour son entreprise et ne baisse jamais les bras. Il est persévérant, patient, à l'écoute. On a envie de donner le meilleur de nous-mêmes."

*Christelle et Christine*



**Le 130 !**

Biscuit aux noisettes croustillantes  
enrobé de chocolat au lait

Belledonne

# REMERCIEMENTS



"Le soutien des techniciens et sociétaires Biocoop, des partenaires et de tous les prestataires, qui ont travaillé sans compter, était indispensable pour réussir le lancement et le développement de mon magasin Biocoop à Oloron Haut-Béarn.

Je suis heureux d'avoir relevé ce challenge et réussi la performance d'ouvrir ce Biocoop en plein Covid. La veille de l'ouverture, manquaient encore le raccordement électrique, l'alimentation des caisses pour le paiement par carte bancaire, les portes automatiques, Internet... Vous étiez très nombreux à m'aider. Vous avez toute ma reconnaissance.

Je suis également très fier que ma femme me soutienne dans ce projet, que nos familles respectives, nos filles et nos amis soient à mes côtés et partagent mon enthousiasme depuis le début."

*Christian*

## DANS LA FAMILLE BIOCOOP

- **Stéphane et Catherine Carlier** gérants  
Biocoop Panier de Béarn à Billère ; un immense merci pour avoir cru en moi
- **Vanessa Pezet Dubosc** et **Mélanie Allais**  
« mes » développeuses
- **Jean-Alexandre Brissonnet** dit « JAB »  
conseiller immobilier



- **Alain Maury** contrôleur de gestion, père de la « maurynette », outil de gestion prévisionnelle
- **Thierry Ginestet** et **Samir Zouak** conseillers « magasin en projet »
- **Jean-Paul Metche** et **Evelyne Dussarte** formateurs en Boucherie et Fruits et Légumes
- **Florian Paquet**, conseiller de gestion



**La promotion « Crème d'asperge »**, ceux devenus gérants de Nanterre, ADN Paris Nation, Saint-Cloud, et **mes tuteurs de mes quatre mois de stage :**

- **Grégory Rousse** gérant Biocoop Quint-Fonsegrives
- **Stéphane Cutulic** gérant Biocoop Tarbes, Dorian Julien, Jean-Baptiste, Marika, Ophélie, Stéphanie et Thomas
- **Joël Vellard** mon parrain et **Mathilde Vellard** gérant.e Biocoop Lourdes et Sandrine
- **Sabrina Sauviac** chargée de communication
- **Olivier Devathaire** vendeur référent Fruits et Légumes (plateforme de Damazan)
- **Cécile Aguilera** chargée de développement local (référencement producteurs locaux)
- **Thibault Mettra** responsable performance
- **Corine Sedeau** directrice régionale réseau
- **Dominique Barthod** élue référente suivi engagements réseau



**Les élus des COMAD** Commissions d'ADMission  
**Tous.tes les sociétaires Bassin Pyrénées Ouest**

**Et bien évidemment « mes » salarié.e.s**

# PARTENAIRES

- **Communauté de Communes du Haut-Béarn** : Daniel Lacrampe ancien Président, Hélène Espel, Pascale Palacin
- **Mairie d'Oloron-Sainte-Marie** : Bernard Uthurry Maire, Philippe Garroté conseiller municipal, Maïté Potin ancienne conseillère municipale, les services de la ville
- **Chambre de Commerce et d'Industrie Pau Béarn** : Karine Suissa, Patricia Nigita, Marc Oxibar, Geneviève Pedegert, Patricia Sallaberry, Laurence Stromboni
- **Association des Acteurs Economiques du Piémont Oloronais** : Bruno Benavent Président



# PRESTATAIRES

## DÉCORS

- CPC Invest, Annie Nunez agente immobilière
- Batit Service, Samuel Palus maître d'oeuvre et les artisans
- Propriétaire du local, Claude Lahargue

## COSTUMES

- Brodmatic
- Laulhère
- Souviron Palas

## COMMUNICATION

- Clear Channel
- Fresh Pepper
- Imprimerie Charont
- Imprimerie Moderne
- Marion Duval

## FINANCIERS

- Caisse d'Épargne
- Socorec Financement
- Sogeca Cabinet comptable

## TECHNIQUE

- Anchen Environnement
- DAI Computer
- Top Nettoyage Béarn

**Tous les producteur.trice.s  
et les fournisseurs du magasin**







## FANS DE BIOCOOP

Merci Béatrice, Chloé, Claude F, Claude P, Elodie, Franck, Garance, Jean-François, Jean-Pascal, Mathis, Paul, Sylvie, Valérie, Virginie, Xavier.

"Sans vous, je ne n'aurais jamais pu réaliser l'installation des 666 m linéaires d'étagères, le montage du meuble Fruits et Légumes, le pliage des boîtes en carton et le découpage des bacs pour le vrac, les paramétrages informatiques, la communication, l'implantation, la mise en rayon des 35 palettes en un week-end... Un clin d'œil à « La cuisine d'Hélène » qui a ouvert, jour pour jour, un an avant moi !"

*Christian*







23 juin 2020, J - 1 avant l'ouverture du magasin aux premiers clients

**Fruits et légumes**  
**Produits locaux**  
**Épicerie et vrac**  
**Click & Collect**

**biocoop**

Tél 05 59 39 00 80  
f @Biocoop.Oloron . <https://oloron.biocoop.net>  
2 rue Gérard Roussel . 64400 Oloron-Sainte-Marie

**biocoop** | Oloron Haut-Béarn

Rapport d'activité 24 juin 2020 - 30 juin 2021

SARL Bio Oloron au capital de 20 000 €

SIRET 881 677 850 0011