

## Formats spécialisés non alimentaires

Les formats spécialisés non alimentaires de Coop ont réalisé en 2023 un produit net de 8.023 milliards de francs. Au nombre de 16 (Coop Mineraloel et Coop mazout comptant comme un seul format), ils totalisent 1 464 magasins et sites. 42 magasins ont par ailleurs été réaménagés selon de nouveaux concepts. Les formats spécialisés jouent résolument la carte de l'omnicanal en investissant dans de nouveaux concepts de magasin attrayants et des magasins en ligne modernes. Ils sont, eux aussi, intégrés dans l'appli Supercard.

### Faits marquants des formats non alimentaires

Vous trouverez ci-dessous les faits marquants de l'exercice écoulé.



La meilleure expérience d'achat dans le domaine de l'électronique domestique en Suisse.

#### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Ouverture de trois magasins aménagés selon un nouveau concept moderne à Wettingen, à Würenlingen et à l'aéroport de Zurich
- Installation des premières caisses automatiques dans le magasin de l'aéroport de Zurich
- Solution mobile de conseil et de vente sur tablette pour toute l'équipe de vente, commune à tous les sites
- Lancement réussi de la prestation de transfert des données pour les téléphones portables
- Magasins tous dotés de découpeuses de protections d'écran
- Démarrage de l'intégration des assortiments de Microspot.ch dans le magasin en ligne d'Interdiscount
- 280 000 articles du domaine de l'électronique domestique proposés en ligne

Magasins



168

Magasin en ligne



[www.interdiscount.ch](http://www.interdiscount.ch)



Le numéro un des magasins de bricolage en Suisse.

#### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Mise en œuvre de l'harmonisation des assortiments dans tous les magasins
- Harmonisation des circuits logistiques et des systèmes
- Développement d'un nouveau concept d'agencement des magasins
- Ouverture d'un nouveau magasin dans le Centre Fribourg Sud
- Lancement de l'assistant virtuel JUMBot
- Référencement des marques propres AYCE, Jardin Royal et Mood dans tous les magasins
- Création d'un atelier de réparation des vélos dans 20 magasins supplémentaires, ce qui porte à 63 le nombre total de magasins proposant ce service
- Déploiement de la location d'appareils tels que remorques, perceuses, ponceuses, scies et appareils de nettoyage dans 30 magasins supplémentaires, ce qui porte à 79 le nombre total de magasins proposant ce service
- Rattachement des magasins au SAV central de Coop situé à Wangen bei Olten pour les réparations et autres prestations de services

Magasins



111

Magasin en ligne



[www.jumbo.ch](http://www.jumbo.ch)

## .lumimart

Le meilleur du luminaire.

### Faits marquants en 2023

- Gains de parts de marché, qui permettent à Lumimart de conforter sa position de leader sur le marché
- Amélioration de la satisfaction client
- Ouverture d'un espace Lumimart intégré dans un magasin Livique à Villars-sur-Glâne
- Nouvelle présentation du site lumimart.ch
- Nouveaux systèmes d'éclairage signés "Paul Neuhaus" et "Herzblut"

Magasins



19

Magasin en ligne



[www.lumimart.ch](http://www.lumimart.ch)

## LIVIQUE

Des idées et conseils pour la meilleure expérience d'achat.

### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Ouverture d'un nouveau magasin Livique à Villars-sur-Glâne
- Modernisation du magasin Livique de Pratteln
- Nouvelle présentation du site livique.ch
- Lancement de tablettes pour le conseil à la clientèle et de configurateurs de meubles
- Nouveau service: protection anti-taches pour les textiles d'ameublement

Magasins



26

Magasin en ligne



[www.livique.ch](http://www.livique.ch)

## coop city

La chaîne de grands magasins qui connaît le plus grand succès en Suisse.

### Faits marquants en 2023

- Clientèle en hausse
- Nouveaux gains significatifs de parts de marché
- Mise en œuvre d'un nouveau concept d'agencement dans le magasin Coop City Genève Plainpailis
- Mise en œuvre d'un nouveau concept d'agencement au rayon alimentaire du magasin Coop City Zurich Bellevue
- Nouvelle identité visuelle pour les textiles et cosmétiques Naturaline
- Développement de l'offre proposée en ligne

Magasins



30

Magasin en ligne



[www.coop-city.ch](http://www.coop-city.ch)

## coop vitality

Tout pour la santé, des médicaments sur ordonnance aux produits de beauté.

### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Déploiement du nouveau concept d'agencement des magasins dans neuf sites supplémentaires
- Extension du réseau avec l'intégration de la pharmacie d'Oron-la-Ville
- Développement de "Primary Care" (premier entretien de conseil médical) et remise de médicaments normalement soumis à ordonnance
- Hausse significative du nombre de vaccins effectués contre la méningo-encéphalite à tiques (FSME) et la grippe
- Hausse du chiffre d'affaires réalisé avec les médicaments génériques, les marques propres, les dermocosmétiques, les compléments alimentaires et les produits de la médecine complémentaire

Pharmacies



90

Magasin en ligne



[www.coopvitality.ch](http://www.coopvitality.ch)



## THE BODY SHOP

Le spécialiste des cosmétiques naturels et durables.

### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Relancement de l'ensemble de l'assortiment achevé: tous les produits remaniés sont désormais certifiés véganes et dotés d'emballages écologiques
- Opération de Noël réussie en faveur de la Fédération Solidarité femmes de Suisse
- Année ponctuée par de nombreuses activités organisées à l'occasion des 40 ans de The Body Shop Switzerland

Magasins



38

Magasin en ligne



[www.thebodyshop.ch](http://www.thebodyshop.ch)

## CHRIST

Montres & Bijoux

Le numéro un de l'horlogerie-bijouterie.

### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Transformation des magasins de Brigue et Soleure
- Belle progression toutes catégories CHRIST confondues: montres Swiss Made haut de gamme, bijoux fantaisie, bijoux de la marque propre CHRIST (notamment bijoux en or, collection Silver Spirit, bijoux pour hommes et enfants), prestations de services
- Live shopping désormais bien établi comme canal de conseil et de vente: plus de 28 sessions ont été diffusées
- Service de recyclage de montres avec l'institution sociale Bürgerspital Basel désormais bien établi: plus de 6 000 montres ont déjà été recyclées

Magasins



61

Magasin en ligne



[www.christ-swiss.ch](http://www.christ-swiss.ch)

## IMPORT PARFUMERIE

Le numéro un des parfums haut de gamme en Suisse.

### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Mise en œuvre du nouveau concept d'agencement dans 15 magasins supplémentaires
- Lancement des nouvelles marques de prestige et de luxe Givenchy, Kérastase et Baobab
- Lancement d'un service maquillage de jour/de soirée
- Développement de "The Member Club", qui compte désormais 380 000 membres

Magasins



107

Magasin en ligne



[www.impo.ch](http://www.impo.ch)

## Fust

Et ça fonctionne.

Le numéro un de l'électroménager et de la rénovation des cuisines et salles de bains.

### Faits marquants en 2023

- Amélioration de la satisfaction client
- Réalisation de diagnostics de durabilité pour aider la clientèle à utiliser les appareils le plus efficacement et le plus longtemps possible
- Possibilité de prendre rendez-vous de façon rapide et simple sur place dans les magasins, par SMS ou alors 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur [fust.ch](http://fust.ch)
- Développement de la compétence dans le domaine de la rénovation des cuisines et des salles de bains Mise à disposition d'une solution tout-en-un grâce à la prestation de direction des travaux

Magasins



150

Magasin en ligne



[www.fust.ch](http://www.fust.ch)



Le premier institut de podologie de Suisse.

#### Faits marquants en 2023

- Clientèle en hausse
- Introduction des décomptes de caisse-maladie pour les personnes atteintes de diabète
- Conseils personnalisés d'un cordonnier orthopédique et fabrication de semelles orthopédiques
- Augmentation du nombre de nouveaux client-e-s

Nombre de soins



plus de **25 000**

Pour en savoir plus: [www.per-piedi.ch](http://www.per-piedi.ch)



Leader en Suisse, avec un réseau moderne de stations-service à l'enseigne de Coop.

#### Faits marquants en 2023

- Légère augmentation des parts de marché, qui atteignaient déjà un niveau élevé
- Planification de deux stations-services à hydrogène en 2024
- 78 stations-services proposant de l'AdBlue à la pompe

Magasins



**327**

Pour en savoir plus: [www.coop-mineraloel.ch](http://www.coop-mineraloel.ch)



Le numéro un de la vente en ligne d'électroménager avec une palette complète de services.

#### Faits marquants en 2023

- Plus grande variété de produits (+10%)
- Amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle
- Rattachement à la Supercard Coop

Magasin en ligne



[www.nettoshop.ch](http://www.nettoshop.ch)



Le spécialiste des réparations, de la vente et de l'installation d'appareils électroménagers de tous types et de toutes marques dans les logements locatifs.

#### Faits marquants en 2023

- Clientèle en hausse
- 30<sup>e</sup> anniversaire
- Modernisation de l'identité visuelle
- Plus de 20% des demandes de réparation désormais signalées par voie numérique, p. ex. à l'aide de QR codes

Interventions



plus de **100 000**

Pour en savoir plus: [www.service7000.ch](http://www.service7000.ch)

## Betty Bossi

Le numéro un en Suisse de la cuisine et du goût.

#### Faits marquants en 2023

- Hausse de 3.7% du lectorat du magazine Betty Bossi
- Lancement de divers compléments alimentaires (protéines, fibres, vitamines et minéraux, etc.)
- Lancement du chatbot IA "Demande à Betty" pour répondre aux questions des utilisatrices et utilisateurs
- Franc succès pour l'appli santé "Maigrir saine-ment"

Nombre de lec-  
trices et lecteurs



**1.62** Mio

Pour en savoir plus: [www.bettybossi.ch](http://www.bettybossi.ch)



Le numéro un sur le marché suisse de la vente directe de vacances balnéaires. Un partenariat signé Coop et Rewe.

#### Faits marquants en 2023

- Forte hausse de la clientèle et du chiffre d'affaires; chiffres d'avant la pandémie dépassés
- Développement de l'offre et de la disponibilité grâce à une connexion directe des compagnies aériennes
- Renforcement de l'équipe de vente et maintien d'un niveau de service élevé
- Augmentation du nombre de visites, du taux de conversion et des ventes réalisées sur le site Internet

Destinations



129

Magasin en ligne



[www.itscoop.ch](http://www.itscoop.ch)



Le numéro deux en Suisse sur le marché du fitness.

#### Faits marquants en 2023

- Plus de 69 000 membres
- Deuxième enseigne de fitness en Suisse, avec désormais 74 salles dans 17 cantons
- Développement de l'offre de formations proposée dans l'update Akademie

Salles de sport



74

Pour en savoir plus: [www.update-fitness.ch](http://www.update-fitness.ch)



Chaleur et bien-être chez soi.

#### Faits marquants en 2023

- Magasin en ligne très apprécié: 60% des commandes reçues sont passées en ligne
- Possibilité de compenser les émissions de CO<sub>2</sub> avec myclimate

Commandes en ligne



plus de 13 000

Pour en savoir plus: [www.coop-heizoel.ch](http://www.coop-heizoel.ch)



Solutions de compte et de prévoyance numériques attractives.

#### Faits marquants en 2023

- Lancement d'une solution nouvelle et entièrement numérique de produits financiers et de prévoyance

Pour en savoir plus: [www.coopfinanceplus.ch](http://www.coopfinanceplus.ch)



La caisse d'entreprise de Coop avec un compte de dépôts rémunéré à un taux intéressant.

#### Faits marquants en 2023

- Placement rémunérateur en obligations de caisse d'une durée de 2 à 8 ans
- Sites répartis dans toute la Suisse

Sites



24

Pour en savoir plus: [www.coop-caisse-de-depots.ch](http://www.coop-caisse-de-depots.ch)