

MESURE D'IMPACT SOCIAL

Coopérative éthi'Kdo
Juin 2021



Table des matières

1. Quelques chiffres clés	3
2. Avant-propos	
a. Éthi'Kdo en quelques mots.....	4
b. Mesurer son impact social.....	5
c. Les objectifs de cette étude.....	5
d. Les parties prenantes.....	6
3. Définition des indicateurs selon les parties prenantes	7
4. Les résultats de l'étude	
a. Nos résultats et impacts sur nos boutiques et marques partenaires.....	8
b. Nos résultats et impacts sur les utilisateurs de cartes éthi'Kdo.....	9
c. Nos résultats et impacts sur nos clients particuliers et professionnels.....	10
d. Nos résultats et impacts sur nos associations partenaires.....	11
5. Conclusion	12
Remerciements	13
Méthodologie et limites de l'étude	14
Définitions	15
Annexes	16

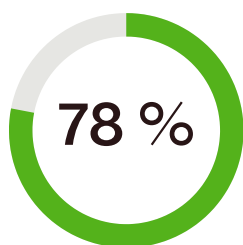
Quelques chiffres clés

Soutien aux boutiques engagées

+1,3 MILLION €

réorientés par éthi'Kdo vers l'Économie Sociale et Solidaire et la consommation responsable, depuis son lancement en novembre 2019

L'ESS premier bénéficiaire



des montants dépensés en cartes éthi'Kdo l'ont été dans des structures de l'ESS*

Les 22% restants concernent des boutiques défendant une consommation plus écologique et solidaire mais n'ayant pas de statut juridique appartenant à l'ESS (commerces zéro déchet de proximité, marques de mode éthique Made in France,...)

*associations, ONG, coopératives, entreprises solidaires d'utilité sociale...

Des alternatives écologiques et solidaires mieux connues de nos utilisateurs

82%

de nos utilisateurs* déclarent être entrés dans la boutique pour la première fois grâce à la carte éthi'Kdo

*les utilisateurs de cartes sont les personnes ayant reçu une carte éthi'Kdo en cadeau

Un réseau d'acteurs de la consommation responsable en pleine croissance

+ 1 100

marques et boutiques bénéficiaires directs et indirects des cartes éthi'Kdo

Des CSE* sensibilisés à la consommation responsable

83%

des CSE* clients d'éthi'Kdo déclarent que l'expérience avec éthi'Kdo les a encouragés à proposer d'autres actions écologiques ou solidaires à destination de leurs salariés.

*Comité Social et Economique (anciennement Comité d'Entreprise - CE)



Avant-propos

Éthi'Kdo en quelques mots

Éthi'Kdo est une **Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC)** agréée **Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS)** et dont la **Mission** est de favoriser le développement d'une consommation plus respectueuse des êtres humains et de l'environnement. En lien avec cette Mission, éthi'Kdo a lancé en novembre 2019 **la première carte cadeau multi-enseignes dédiée aux marques et enseignes écoresponsables et solidaires et à la transition écologique.**

Au 25 mars 2021, 16 mois après son lancement, éthi'Kdo fédère un réseau de **plus de 1 100 marques et enseignes partenaires** en France et en Belgique et compte **plus de 450 clients professionnels et 4 000 clients particuliers** pour **plus d'1,3 million d'euros de cartes éthi'Kdo vendues.**

Mesurer son impact social

Selon la définition de l'AVISE, la mesure d'impact social désigne un processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une entreprise sociale sur ses parties prenantes.

Pour cette première mesure d'impact, il s'agit donc d'évaluer les impacts que nous avons sur nos parties prenantes : enseignes et marques engagées, utilisateurs de cartes, clients particuliers, clients professionnels, et associations partenaires.

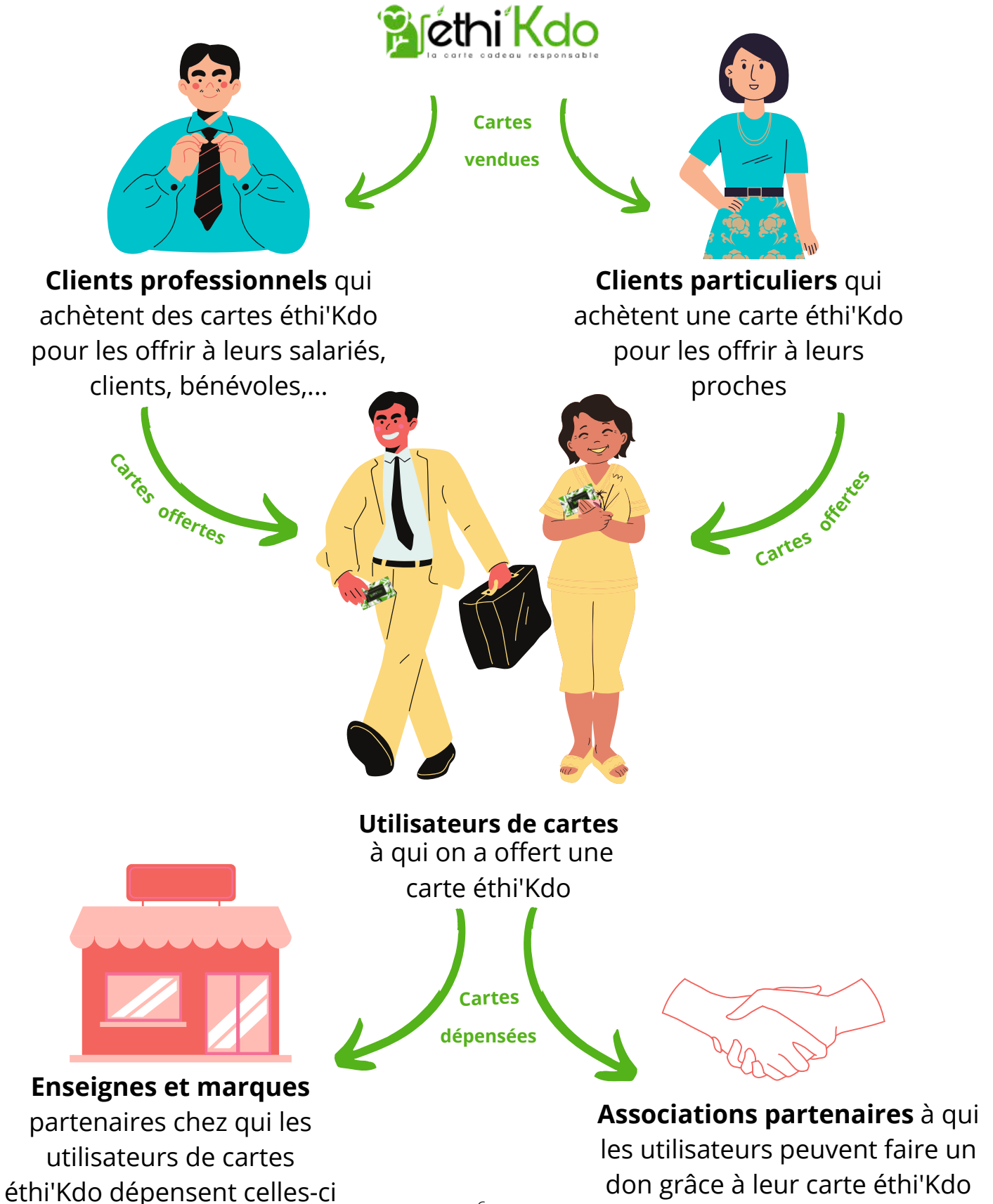
Les objectifs de cette étude

Cette première étude d'impact social est une étape importante dans la vie de notre coopérative. À travers celle-ci, nous nous sommes fixés trois objectifs :

- **Évaluer pour progresser** : les résultats de cette étude nous apporteront les clés pour mieux connaître nos impacts et déterminer quelles actions mettre en œuvre prioritairement pour améliorer ceux-ci.
- **Évaluer pour diffuser le savoir** : à notre connaissance, aucun émetteur de cartes cadeaux multi-enseignes n'a encore réalisé cet exercice. Et la méthodologie et les résultats obtenus pourront ainsi bénéficier à l'ensemble du secteur dans le cadre de sa transition écologique et solidaire.
- **Évaluer pour mettre en valeur notre modèle** : les résultats de cette étude nous permettront de communiquer sur l'impact positif de notre activité sur nos parties prenantes et mettre en valeur les choix forts que nous avons faits pour aligner notre modèle à nos valeurs.

Les parties prenantes

En tant que coopérative, éthi'Kdo compte cinq parties prenantes externes principales, que sont ses utilisateurs de cartes, ses enseignes et marques partenaires, ses associations partenaires, ses clients professionnels et ses clients particuliers. Pour plus de clarté, en voici une illustration :



Définition des indicateurs selon les parties prenantes

Les parties prenantes

Les indicateurs de résultats et d'impact

BOUTIQUES ET MARQUES PARTENAIRES

- Nombre d'enseignes et marques bénéficiaires
- Nombre de boutiques de proximité partenaires
- Part des fonds réorientés vers l'Economie Sociale et Solidaire
- Montants réorientés par éthi'Kdo depuis novembre 2019
- Pourcentage d'utilisateurs déclarant être entrés dans la boutique pour la 1ère fois grâce à la carte éthi'Kdo
- Pourcentage d'utilisateurs déclarant compter revenir dans la boutique plus tard
- Nombre de visiteurs uniques sur le site internet ethikdo.co

UTILISATEURS DE CARTES ÉTHI'KDO

- Croissance du nombre de bénéficiaires d'une carte éthi'Kdo
- Nombre de bénéficiaires d'une carte éthi'Kdo au 25 mars 2021
- Pourcentage d'utilisateurs déclarant être déjà sensibles à une consommation plus durable
- Pourcentage d'utilisateurs déclarant faire plus attention à l'impact de ses achats après avoir reçu une carte éthi'Kdo
- Pourcentage d'utilisateurs déclarant que sans carte éthi'Kdo, ils auraient acheté un produit/service pour le même usage mais pas forcément aussi écologique ou solidaire

CLIENTS PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS

- Pourcentage de clients CSE déclarant que sans l'alternative d'éthi'Kdo, ils se seraient tournés vers des solutions n'étant pas spécialement écologiques
- Pourcentage de clients CSE déclarant qu'éthi'Kdo les a encouragés à proposer d'autres actions écologiques ou solidaires au sein de leur CSE
- Moyenne de la satisfaction globale des clients d'éthi'Kdo

ASSOCIATIONS PARTENAIRES

- Part des utilisations de cartes sous forme de dons
- Nombre de donateurs
- Nombre d'associations partenaires bénéficiaires



Nos résultats et impacts pour nos boutiques et marques partenaires

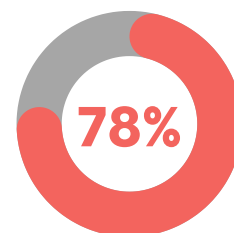
DE PLUS EN PLUS DE PARTENAIRES BÉNÉFICIAIRES

+1 100

Marques et boutiques choisies pour leur engagement bénéficiant directement ou indirectement des montants réorientés par éthi'Kdo

160

Boutiques de proximité soutenues dans leurs activités



des montants dépensés en cartes éthi'Kdo l'ont été dans des structures de l'ESS* ressourceries, friperies associatives, entreprises ESUS...

UN APPORT EN CHIFFRE D'AFFAIRES



82%

Des utilisateurs déclarent être entrés dans la boutique pour la première fois grâce à la carte éthi'Kdo



+ 1 300 000€

réorientés par éthi'Kdo depuis 2019

C'est le montant de cartes vendues destinées à la consommation responsable



98%

des clients amenés par éthi'Kdo

déclarent compter revenir dans la boutique plus tard

UNE VISIBILITE ACCRUE

Nous offrons une visibilité accrue à nos partenaires de la consommation responsable, grâce à nos cartes cadeaux qui font découvrir à nos utilisateurs des boutiques qu'ils ne connaissaient pas avant, mais aussi plus largement auprès du grand public qui visite le site d'éthi'Kdo.



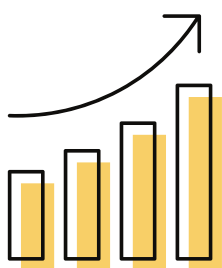
*Les 22% restants concernent des boutiques défendant une consommation plus écologique et solidaire mais n'ayant pas de statut juridique appartenant à l'ESS (commerces zéro déchet de proximité, marques de mode éthique Made in France,...)

**Visiteurs uniques ayant consulté la page "où peut-on utiliser la carte" du 1er novembre 2020 au 21 avril 2021 ramenés au mois.



Nos résultats et impacts sur nos utilisateurs de cartes éthi'Kdo

UN NOMBRE CROISSANT DE BÉNÉFICIAIRES DE CARTES ÉTHI'KDO



737%

C'est la **croissance du nombre de cartes vendues** par éthi'Kdo entre 2019 et 2020.

Éthi'Kdo touche de plus en plus de personnes et les sensibilise grâce à sa carte cadeau.



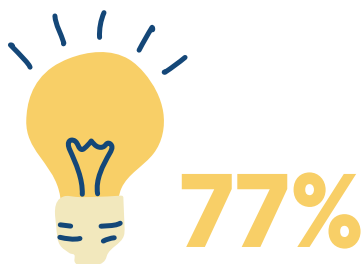
+18 700

Utilisateurs de cartes éthi'Kdo*

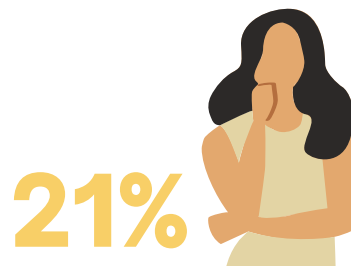
Soit autant de nouveaux clients et futurs nouveaux clients pour nos boutiques et marques partenaires, et autant de personnes sensibilisées aux alternatives écologiques et solidaires existantes.

**nombre total de cartes envoyées à leur bénéficiaire au 25 mars 2021*

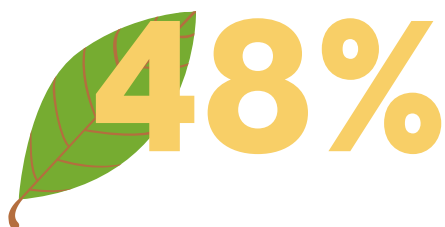
DES UTILISATEURS SENSIBILISÉS À LA CONSOMMATION RESPONSABLE



des utilisateurs de cartes éthi'Kdo déclarent qu'ils étaient **déjà sensibles** à une consommation plus durable.



sur les 23% qui n'étaient pas sensibles à ces sujet-là, 21% déclarent faire plus attention à l'empreinte écologique de leurs achats **depuis qu'ils ont reçu une carte éthi'Kdo**.



des utilisateurs déclarent que, s'ils n'avaient pas eu de carte éthi'Kdo à utiliser, **ils auraient acheté un produit/service pour le même usage mais pas forcément aussi écologique ou solidaire** (ex: des baskets non issues du commerce équitable, un smartphone reconditionné mais pas localement par des personnes en insertion...).



Nos résultats et impacts sur nos clients particuliers et professionnels

UNE SOLUTION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE CONVAINCANTE POUR NOS CSE CLIENTS ET NOS CLIENTS PARTICULIERS

 **85%**

Nos clients CSE déclarent que sans l'alternative d'éthi'Kdo, ils se seraient tournés vers des solutions n'étant pas spécialement écologiques.

Œuvrant dans le domaine des cadeaux, il était également important pour nous de mesurer l'impact que nous avons quant à la satisfaction de nos clients.



Nos clients professionnels et particuliers nous attribuent une satisfaction moyenne de 4,7/5.

83%

des clients CSE d'éthi'Kdo déclarent que l'expérience avec éthi'Kdo les a encouragés à proposer d'autres actions écologiques ou solidaires au sein de leur CSE.





Nos résultats et impacts sur nos associations partenaires

UNE NOUVELLE FORME DE REVENU POUR NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES



des utilisations de cartes sont faites **sous forme de dons***



10 associations d'intérêt général partenaires



À la date du 25 mars 2021, **619 dons** ont été faits à nos associations partenaires, soit **524 utilisateurs** de la carte qui ont choisi de faire don de tout ou partie de leur carte.

Cette utilisation de la carte éthi'Kdo représente une **nouvelle forme de revenu pour nos associations partenaires**, qui leur permet d'accroître leurs actions en faveur de l'intérêt général.

* chiffre établi selon les utilisations de cartes faites entre novembre 2019 et mars 2021

Conclusion

UN MODÈLE QUI BÉNÉFICIE À TOUTES SES PARTIES PRENANTES

- **Ethi'Kdo soutient les boutiques éco-responsables dans leur développement** : **98%** des clients amenés par éthi'Kdo déclarent compter revenir dans la boutique plus tard. Et depuis son lancement, éthi'Kdo a réorienté plus d'**1,3 million d'euros** vers les commerces engagés et l'Économie Sociale et Solidaire.
- **La carte cadeau permet de sensibiliser ses utilisateurs à la consommation responsable** : avec plus de **18 700 utilisateurs** au 25 mars 2021 et plus de **11 500 nouveaux visiteurs** chaque mois sur notre page "*où utiliser la carte*", ce sont autant de personnes sensibilisées aux alternatives écologiques et solidaires qui existent près de chez elles ou en ligne. Ils sont **82%** à déclarer être entrés dans la boutique pour la première fois grâce à la carte éthi'Kdo.
- **Ethi'Kdo agit comme un initiateur de changement auprès de ses CSE clients**: **83% de nos clients CSE** déclarent qu'éthi'Kdo les a encouragés à proposer plus d'actions écologiques dans leur organisation.
- **Des associations qui trouvent une nouvelle source de revenus** : avec près de **620 dons** faits à nos 10 associations partenaires, nous créons une nouvelle source de revenus qui amplifie d'autant plus l'action de ces associations d'intérêt général.

LES PISTES D'AMÉLIORATION

En plein développement, nous réorientons des montants croissants vers l'ESS, les commerces de proximité et les marques engagées. Pour la suite, éthi'Kdo a pour objectif de **continuer à développer son offre et développer sa clientèle**, car ce sont là les leviers pour augmenter son impact.

Nous avons également pour objectif de **mieux structurer les interactions que nous pouvons créer entre les membres de la coopérative**. Cela permettra un meilleur suivi de notre impact sur ce sujet par la suite, et permettra également de mieux satisfaire cette mission que nous nous sommes donnée.

Enfin, dans une logique d'amélioration continue, nous souhaitons **densifier notre offre de boutiques partenaires**, pour à la fois faire bénéficier notre solution à davantage de boutiques, et rendre accessibles et visibles à nos utilisateurs toutes les boutiques éco-responsables et solidaires près de chez eux.

Remerciements

À TOUTES NOS PARTIES PRENANTES

Nous remercions toutes nos parties prenantes qui ont participé à cette mesure d'impact et l'ont rendue possible. Ce sont nos clients, nos utilisateurs, nos enseignes et associations partenaires, nos financeurs, nos sympathisants et les équipes mêmes d'éthi'Kdo, qui font vivre la coopérative et que nous remercions de tout cœur !

Merci également à Metty Mavounia, de Change Makers Consulting, pour ses conseils avisés.



MERCI À TOUS CEUX QUI NOUS FONT CONFIANCE !

Méthodologie

- **Données internes sur l'utilisation des cartes au 25/03/2021** : enregistrements des achats, ventes des cartes, dons aux associations...
- **Données Google Analytics du site ethikdo.co**
- **Evaluation quantitative (questionnaires en ligne auto-administrés)**
 - Enquête réalisée par éthi'Kdo du 11 mars au 11 avril 2021 auprès de nos **utilisateurs**
 - Questionnaire de 19 questions
 - Nombre de répondants : 70
 - Enquête réalisée par éthi'Kdo du 11 mars au 11 avril 2021 auprès de nos **boutiques partenaires**
 - Questionnaire de 14 questions
 - Nombre de répondants : 42
 - Enquête réalisée par éthi'Kdo du 30 mars au 8 mai 2021 auprès de nos **CSE Clients**
 - Questionnaire de 15 questions
 - Nombre de répondants : 20
 - Enquête réalisée par éthi'Kdo du 24 février 2021 au 11 mai 2021 auprès de ses **Clients particuliers**
 - Questionnaire de 20 questions
 - Nombre de répondants : 391

Les limites de l'étude :

Bien que les données concernant les utilisations de cartes, le nombre d'utilisateurs de cartes, les montants des dépenses et leur nature, etc... soient complètement fiables, on peut noter que les **résultats des questionnaires utilisateurs et clients CSE présentent certaines limites** : le nombre de réponses obtenues étant limité, les résultats pourraient être plus représentatifs de la réalité de l'ensemble des utilisateurs et clients CSE d'éthi'Kdo si le nombre de réponses était plus élevé.



Définitions

Carte cadeau multi-enseignes éthi'Kdo:

Les cartes cadeaux multi-enseignes éthi'Kdo sont des cartes émises par éthi'Kdo et utilisables dans un réseau de différentes enseignes, qui est le réseau de partenaires d'éthi'Kdo (boutiques physiques, boutiques en ligne, associations, initiatives écologiques), répondant à des critères éco-responsables et solidaires.

Utilisateur de carte éthi'Kdo :

Un utilisateur de carte éthi'Kdo correspond à toute personne ayant en sa possession et pouvant dépenser une carte éthi'Kdo. C'est l'utilisateur final. Il a le plus souvent reçu sa carte en cadeau. Ce n'est donc pas lui qui a acheté la carte qu'il a en sa possession, mais c'est un moyen de paiement prépayé dont il dispose.

Client d'éthi'Kdo :

Un client d'éthi'Kdo correspond à toute personne, physique ou morale, ayant acheté une carte auprès d'éthi'Kdo. Le plus souvent, les clients d'éthi'Kdo achètent des cartes pour les offrir. Deux grandes catégories de clients achètent à éthi'Kdo : des CSE ou entreprises de moins de 11 salariés, et des particuliers.

CSE - Comité Social et Economique :

Anciennement dénommé Comité d'Entreprise (CE), le CSE est une instance unique de représentation du personnel composée de l'employeur et d'une délégation élue du personnel comportant un nombre de membres fixé en fonction de l'effectif de l'entreprise.

Boutique partenaire d'éthi'Kdo :

Boutique physique ou boutique en ligne acceptant les paiements par carte éthi'Kdo. Ces boutiques ont toutes été sélectionnées selon des critères éco-responsables et/ou solidaires, et s'engagent dans la promotion d'une consommation plus durable. Elles répondent toutes à la charte à consulter sur le site d'éthi'Kdo : www.ethikdo.co/charte

Association partenaire d'éthi'Kdo :

Association pouvant bénéficier de dons via la carte éthi'Kdo. Elles sont visibles sur le site d'éthi'Kdo et tout utilisateur de carte éthi'Kdo peut choisir de faire don de tout ou partie du montant de sa carte. Ces fonds sont entièrement reversés à l'association concernée. À ce jour (06/2021), 10 associations sont bénéficiaires des dons par carte éthi'Kdo.

Annexes

Détail des questions du questionnaire utilisateurs analysées

1. **Connaissiez-vous déjà la ou les boutiques dans lesquelles vous avez fait vos achats avec votre carte éthi'Kdo ?**
 - Oui je connaissais ces boutiques, j'étais déjà client(e)
 - Oui, mais je ne les connaissais que de nom, je n'y étais jamais allé(e)
 - Non, je ne les connaissais pas du tout
2. **Comptez-vous revenir dans la ou les boutiques où vous avez dépensé votre carte éthi'Kdo plus tard ?**
 - Oui, certainement
 - Oui, peut-être
 - Non, probablement pas
 - Non, certainement pas
3. **Si je n'avais pas eu de carte éthi'Kdo à utiliser...**
 - ... j'aurais acheté un produit/service pour le même usage mais pas forcément aussi écologique et/ou solidaire (ex: des baskets mais pas équitables, un smartphone reconditionné mais pas localement par des personnes en insertion,...)
 - ... j'aurais acheté le même produit ou un produit pour le même usage et à l'impact social/environnemental équivalent
 - ... je n'aurais rien acheté, la carte cadeau m'a encouragé à acheter un produit dont je n'avais pas besoin
 - Je ne sais pas
 - Autre

Détail des questions du questionnaire clients particuliers analysées

1. **Etes vous satisfait(e) de votre expérience avec éthi'Kdo ?**
 - Sur une échelle de 1 à 5, 1 correspondant à pas du tout, et 5 correspondant à Tout à fait

Détail des questions utilisées du questionnaire diffusé au CSE clients

1. **Qu'auriez-vous offert à vos salariés si cela n'avait été une carte éthi'Kdo ?**
 - Une carte, e-carte ou chèque cadeau multi-enseignes classique
 - Un panier gourmand / box / coffret pas spécialement écologique / solidaire
 - Un cadeau écologique et/ou solidaire
 - Rien du tout
 - Je ne sais pas
2. **Diriez-vous que l'expérience avec éthi'Kdo vous a plutôt encouragé à proposer d'autres actions écologiques / solidaires au sein du CSE**
 - Oui, complètement
 - Oui, probablement
 - Non, probablement pas
 - Non, vraiment pas