

ETUDE MARKETING

Interviewer : Théo Hugues TD3

Interviewé : Stéphane Maurin

Age : 48 ans

Sexe : M

Activité : Cariste

Recrutement : Membre de la famille

Date de l'interview : 23/09/2023

Durée totale de l'interview (de l'arrivée jusqu'au départ) : 30 min

Durée utile de l'interview (durée bande) : 21 min

Conditions d'interview :

Il était 15h de l'après-midi et cela s'est passé dans sa maison

Remarque Particulière : Proximité avec l'interviewé

Thème 1 : Ses habitudes

Parlez-moi de la manière dont vous réalisez vos courses ?

Répondant : Bah comment la plupart des Français je pense au supermarché le week-end après ma semaine au travail.

- **Est-ce que vous faites les courses par exemple une fois pour toute la semaine ou il vous arrive de le faire plusieurs fois dans la semaine ?**

Répondant : Non, je fais une fois par semaine

Vous vous rendez dans un supermarché, hyper ... ?

Répondant : Hypermarché

Pourquoi ?

Répondant : Le côté pratique, voir les produits que je vais acheter. Les prix pratiqués, les promos de la semaine ou du mois et parce qu'il y a tout au même endroit et aussi du choix.

Thème 2 : Son opinion sur le quick commerce

- **Est-ce que tu connaissais le quick commerce ? tu as déjà été client ?**

Répondant : Pas du tout

- **Que pensez-vous du quick commerce?**

Répondant : Je ne suis pas très fan du concept mais je peux comprendre que ça peut, ça peut être intéressant pour certaines personnes qui finissent tard le soir, qui ont pas forcément le temps de faire ses courses eux- même dans un supermarché

- **Pourquoi ?**

Répondant : Déjà parce que je ne vois pas le produit. Donc la personne qui va mettre dans mon panier, les produits que j'ai commandés, va peut-être prendre par exemple une salade qui est pas forcément fraîche. Et donc bah malheureusement à l'arrivée je n'aurais pas forcément le produit que j'ai choisi.

- **Ça vous importe en fait de choisir de voir le produit et de le choisir ?**

Oui

- **Pouvez-vous me décrire vos premières impressions ou réactions à l'idée de faire des achats via le Quick Commerce ?**

Négatif pour moi, mais je peux comprendre l'intérêt pour certaines personnes qui n'ont pas forcément pas le temps et qui ne vont pas forcément regarder, la qualité entre guillemets des produits.

Thème 3 : Ce qu'il aime dans le quick commerce

- **Selon vous, quels pourraient être les avantages du quick commerce ?**

Répondant : Le manque de temps de certaines personnes, la flexibilité aussi.
Après que ce soit dans 15 Min ou 1 h, on n'est pas à 5min près. Si j'ai mes courses dans 15 min ou 1h ça ne va pas changer grand-chose à ma vie.

- **Selon toi pourquoi utiliser cette forme de commerce ?**

Répondant : Bah on en revient toujours au gain temps en fait. C'est l'avantage principal.

- **Après, si je reprends votre exemple personnel ? Si vous faites une fois les courses pour la semaine ? Pourquoi ne pas dire à cette personne de faire une fois les courses dans la semaine plutôt que d'utiliser cette application ?**

Répondant : Ben parce que peut-être que le weekend, on a peut-être des activités à côté et on n'a pas forcément envie de passer 1 h dans un supermarché. Justement, ils voient peut-être cela comme une perte de temps. Et donc elle préfère consacrer ce temps qu'elle passera aux courses pour, je ne sais pas, aller faire du sport, partir en week-end. Parce qu'au final le but de ces magasins-là, c'est de gagner du temps

- **Est-ce que vous avez des choses à rajouter ?**

Répondant : Après, je pense aussi qu'il n'y a pas forcément, vu que c'est des petites structures. Au lieu d'avoir 10. 10 marques différentes sur le même produit chez eux, je vais en avoir qu'une et je vais être obligé de prendre que celle-là, donc si je ne veux pas celle-là. Je n'ai pas le choix.

Donc c'est contraignant. On revient au fait que on ne voit pas les produits. Niveau choix, je pense que c'est très restreint par rapport à la superficie d'un hypermarché ou un commerce de proximité, donc voilà. Manque de choix et pas de visibilité sur les produits en fait, surtout sur le frais. Après sur les autres produits, celui qui ont pas de DL, ce n'est pas grave, mais celles qui ont des DLC comme les légumes. C'est toujours mieux de choisir ses légumes plutôt que soit quelqu'un qui les fasse à votre place.

Thème 4 : Ce qu'il n'aime pas dans le quick commerce

- **Quelles sont tes craintes/inconvénients vis-à-vis de ce nouveau type de commerce ?**

Répondant : Après tout dépend de comment sont présentés ces petits entrepôts ? S'ils ont des règles au niveau de l'urbanisme par rapport à la mairie, les couleurs de la façade, les vitrines, ce que c'est. Est-ce que la mairie a un droit de regard sur les façades de ces magasins, qu'ils ne puissent pas faire non plus n'importe quoi, déstructurer les paysages de la ville.

- (Je lui montre un exemple de devanture)

Répondant : Mouai, tout simple quoi.

- **Pourquoi ne pas aller vers cette forme de commerce ?**

Répondant : Ben déjà, c'est aussi des magasins un petit peu impersonnels, sans interactions sociales, il n'y a pas de côté convivial.

- **Pour vous, le contact avec les gens c'est important lorsque vous faite vos courses ?**

Répondant : Ça importe, si j'ai des questions sur un produit. Sur du fromage par exemple, c'est toujours bien d'avoir quelqu'un qui s'occupe du rayon fromager, lui poser une question sur les ingrédients qu'il y a à l'intérieur, les valeurs énergétiques du produit.

- **Quelles sont les conséquences négatives que tu peux trouver à cette forme de commerce ?**

Répondant : Le côté impersonnel et digital aussi. Moi qui ne suis pas trop penché sur l'informatique tout ça. Bon après je pense que ça doit être simple à naviguer. Mais je pense que ça peut bloquer certaines personnes qui ont qui ont une soixantaine d'années et qui n'ont pas forcément envie de faire leurs courses sur internet, quoi.

J'ai l'impression que c'est réservé qu'à une certaine clientèle.

- **Au niveau des employés, je ne vous en ai pas vraiment parlé, mais les employés, donc les livreurs par exemple. Au niveau des conditions salariales, cela ressemble un peu à Uber. Ce que je veux dire c'est qu'ils ne sont pas salariés. Qu'est-ce que vous en pensez ?**

Répondant : C'est dangereux, du moment qu'il y a de la livraison, une circulation sur la voie publique, sur les grandes villes, à vélo ou en scooter. Je me doute aussi qu'ils sont pressés donc ils ont pas mal de commandes à faire dans leur journée. Donc pas forcément le temps de respecter les règles de circulation, voilà, on les voit souvent griller les stops, griller des feux parce que le but premier c'est que le client soit livré chez lui au plus vite. C'est aussi le côté négatif de la chose. Le risque que prennent les livreurs pour honorer en fait les 15 min de livraison.

Ce sont souvent des jeunes qui font cela je pense.

Parce que ce sont des petits boulots et qu'ils n'ont pas forcément fait de cursus donc malheureusement ils prennent un peu ce qu'il y a, et le problème c'est qu'ils n'ont pas forcément un salaire qui va avec le risque quoi. Après qu'il ne soit pas salarié ça, je ne pense pas, ils sont obligés de faire partie d'une micro-entreprise. Donc je ne sais pas, c'est un peu précaire comme situation. Et ces groupes en profitent aussi, faut aussi le signaler. C'est pour ça d'ailleurs qu'ils ne sont pas salariés. Donc ouais, côté négatif, c'est aussi les conditions de travail des livreurs. Parce qu'il faut vite livrer le client. Et le client, lui aussi par rapport à ses 15 min de livraison, il fait, malgré lui, en sorte aussi que le livreur prenne des risques pour lui. Mais bon, lui il s'en fout, il va être livré en 15 Min.

- **Quelque chose d'autre à rajouter ?**

Répondant : Non, j'ai fait le tour je crois

Thème 6 : ses courses idéales :

- **Idéalement, comment feriez-vous vos courses ?**

Répondant : Ben pour ma part ça serait dans un supermarché comme je fais actuellement, Avec du choix. Un magasin pas non plus immense parce que je n'ai pas non plus envie de passer 2 h dans un magasin pour faire mes courses mais avec un petit peu tous les produits que j'achète régulièrement avec plusieurs marques disponibles. Du discount comme des marques classiques qu'on connaît et à des prix et des qualités différentes.

- **Qui est tout au même endroit, ça vous importe ?**

Répondant : Pour ma part, c'est intéressant, ça m'évite de d'acheter la viande et le poisson ailleurs par exemple, ça regroupe un peu tout et ça m'évite de perdre du temps.

Thème 7 : pour un meilleur quick commerce :

- **Et comment pensez-vous que le QC pourrez s'améliorer ?**

Répondant : Ben vu les inconvénients que je vous ai décrits, je ne vois pas ce qu'ils pourraient améliorer de plus, puisque c'est sur Internet, c'est sur photo. Donc, du moment que ce n'est pas le client qui choisit, je ne vois pas en quoi ils peuvent améliorer en fait le concept, puisque c'est basique en fait. Je commande sur Internet, quelqu'un me prépare ma commande et me livre chez moi donc. Je ne vois pas. Qu'est-ce qu'ils pourraient faire de mieux pour que les gens soient moins réticents à aller dans ce genre de magasin en fait.

Thème 8 : Plus tard

- **Pensez-vous maintenant, après avoir bien discuté sur cette nouvelle forme de commerce, essayer ? Pourquoi ?**

Pas du tout.

Parce que voilà, j'en reviens toujours au même truc. C'est moi qui veux choisir les produits que j'achète, je ne veux pas que quelqu'un le fasse à ma place, je préfère perdre 1 h de mon temps et prendre des produits que je veux parce que voilà, manger c'est pour moi, important. Donc je préfère choisir les produits que j'achètent.