



RAPPORT D'INTERVIEWS ET OBSERVATIONS

Décembre 2017



RAPPORT D'INTERVIEWS ET OBSERVATIONS



Document rédigé par :

Adrien COPPOLA

Aurélien WOLZ

Naima HAMOUMA

Nathan KIENLEN

Christina KRUTZENBICHLER

5IF - INSA Lyon

Décembre 2017

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIÈRES.....	4
1 GRILLE D'ENTRETIEN VIERGES.....	5
2 FICHES D'ENTRETIEN.....	9
2.1 ENTRETIEN 1.....	9
2.1.1 Descriptif de l'entretien.....	9
2.1.2 Présentation du profil.....	9
2.1.3 Grille d'analyse thématique.....	9
2.1.4 Retour.....	10
3 ENTRETIEN 2.....	10
3.1.1 Descriptif de l'entretien.....	10
3.1.2 Présentation du profil.....	11
3.1.3 Retour.....	11
3.2 ENTRETIEN 3.....	11
3.2.1 Descriptif de l'entretien.....	11
3.2.2 Présentation du profil.....	12
3.2.3 Retour.....	12
3.3 ENTRETIEN 4.....	12
3.3.1 Descriptif de l'entretien.....	12
3.3.2 Présentation du profil.....	13
3.3.3 Retour.....	13
4 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ENQUÊTES.....	13
5 OBSERVATION DE TERRAIN.....	13
6 ANALYSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....	14
6.1 ANALYSE PRAGMATIQUE.....	14
6.1.1 Freins de l'application.....	14
6.1.2 Prise de décision.....	15
6.2 ANALYSE DU SENS DE L'INNOVATION.....	15
7 INTERVIEW D'UN EXPERT APRÈS PIVOT DU PROJET.....	16
7.1 DESCRIPTIF DE L'ENTRETIEN.....	16
7.2 PRÉSENTATION DU PROFIL.....	16
7.3 RETOUR.....	16
7.4 AMÉLIORATION POSSIBLE.....	17

1 GRILLE D'ENTRETIEN VIERGES

Introduction

Bonjour Monsieur / Madame ...
Merci de prendre le temps de répondre à ce questionnaire, qui portera sur vos habitudes d'achats alimentaires. L'étude que nous menons a pour vocation de nous renseigner sur les pratiques des gens autour du gaspillage alimentaire.

Général

Dans un premier temps, nous allons vous poser des questions d'ordre général.

Objectif : Déterminer le profil de la personne

1. Aucune précondition

Quel âge avez-vous ?

- a. Moins de 20 ans
- b. Entre 21 et 30 ans
- c. Entre 31 et 60 ans
- d. Plus de 60 ans

2. Aucune précondition

Dans quelle catégorie socio-professionnelle vous situez-vous ?

- a. Étudiant
- b. Salarié
- c. Patron
- d. Cadre
- e. Ouvrier
- f. Profession libérale / cadre supérieur
- g. Exploitant (agriculture par ex.)
- h. Employé de l'État
- i. Autre

3. Aucune précondition

Habitez-vous seul(e) dans votre domicile ?

- a. Oui
- b. Non

4. Si la personne interrogée n'habite pas seule

Avec combien de personnes partagez-vous le domicile ?

- a. 1 personne
- b. 2 personnes

- c. 3 personnes ou plus
- 5. **Si la personne interrogée n'habite pas seule**
Dans quel contexte habitez-vous avec ces personnes ?
 - a. Ménage
 - b. Concubinage
 - c. Colocation
 - d. Autre

Achats alimentaires

Nous allons à présent évoquer vos achats alimentaires.

Objectif : Déterminer comment la personne interrogée organise ses achats alimentaires, à quelle fréquence et de quelle manière.

- 6. **Aucune précondition**
A quelle fréquence allez-vous faire des courses ?
 - a. Achats au jour le jour
 - b. Une fois par semaine
 - c. Plusieurs fois par semaine
 - d. Un fois toutes les deux semaines
 - e. Un fois par mois
- 7. **Si la personne interrogée n'habite pas seule**
Comment gérez-vous les courses ?
 - a. Courses communes en groupe
 - b. Courses communes réalisées individuellement
 - c. Courses individuelles
 - d. Autre
- 8. **Aucune précondition**
Quel est le budget mensuel attribué à la nourriture par personne ?
 - a. Moins de 100€
 - b. Entre 100€ et 200€
 - c. Entre 201€ et 300€
 - d. Plus de 301€
- 9. **Aucune précondition**
Pouvez-vous nous décrire votre parcours habituel un jour de courses : de la réalisation de la liste de courses, au rangement dans les placards ?

→ question volontairement ouverte pour détecter des nouveaux besoins

10. Aucune précondition

A quelle fréquence cuisinez-vous, en utilisant des aliments qui ne sont pas déjà préparés, par semaine ?

- a. Jamais
- b. Rarement (1-2 fois par semaine)
- c. Occasionnellement (3-4 fois par semaine)
- d. Souvent (5-6 fois par semaine)
- e. Tout le temps (>6 fois par semaine)

Gaspillage alimentaire

Nous allons à présent évoquer le gaspillage alimentaire.

11. Aucune précondition

Comment estimez-vous les quantités de produits à acheter ?

12. Aucune précondition

Achetez-vous des produits en promotion dans des quantité plus importantes (promotion par pack, format familial, ...) que d'habitude ? Avez-vous des problèmes de consommation pour ces produits ?

13. Aucune précondition

Vérifiez-vous les dates limites de péremption avant d'acheter un produit périssable ?

14. Aucune précondition

Vous arrive-t-il souvent de jeter des produits non ouverts ? Si oui quels sont les produits que vous jetez le plus et pour quelle raison ?

15. Si réponse positive à la question précédente

Si oui, quelle en est, selon vous, la cause / les causes ?

- a. Mauvaise estimation à l'achat
- b. Mauvaise gestion des stocks
- c. Manque de vigilance vis-à-vis des dates limites de consommation
- d. Autre

16. Aucune précondition

Lorsque vous allez faire des courses, utilisez-vous une liste de courses ou d'autres moyens pour prévoir votre les aliments à acheter ?

- a. Oui
- b. Parfois
- c. Rarement
- d. Non

Notre application

Nous allons à présent vous présenter notre application.

17. Aucune précondition

Pouvez-vous trier les fonctionnalités suivantes par ordre de préférence.

- a. Planification des achats alimentaires (liste de course)
- b. Gestion des quantités consommées / restantes
- c. Estimation des quantités nécessaires
- d. Rappels pour les dates courtes
- e. Etablir des listes de courses en se basant sur des recettes prédéfinies

→ Présentation de l'application

18. Aucune précondition

Que pensez-vous d'une application vous offrant de telles fonctionnalités ? Quelles sont selon-vous les fonctionnalités clés répondant le plus à vos besoins ?

19. Aucune précondition

Pensez-vous à d'autres fonctionnalités qui pourraient vous être utiles pour mieux gérer vos achats de produits alimentaires ?

20. Aucune précondition

Qu'est ce qui pourrait vous déranger dans l'utilisation de l'application que nous venons de vous présenter ?

Scanner manuellement les produits ?

21. Aucune précondition

Quelles habitudes va-t-elle vous faire changer ?

22. Aucune précondition

Etes-vous prêt à faire le pas vers le changement ?

Merci d'avoir répondu à notre questionnaire ! Si vous voyez des pistes d'amélioration, n'hésitez pas.

2 FICHES D'ENTRETIEN

2.1 ENTRETIEN 1

2.1.1 Descriptif de l'entretien

Prénom	Juliette
Lieu	Appartement
Date	Lundi 30 octobre 2017
But de l'entretien <i>usager, persona visé : âge, expérience, activité</i>	La personne interviewée correspond au persona "jeune couple" sans enfants établis. L'entretien a pour objectif de confirmer ou infirmer les suppositions établis pour ce persona.
Durée de l'entretien	Environ 20 minutes
Commentaire sur les conditions de l'interview si nécessaire	L'interview a été menée en intérieur

2.1.2 Présentation du profil

Étudiante, entre 21 et 25 ans, qui habite en ménage avec son conjoint sans enfants. Elle correspond au persona "jeune couple" établi. Elle fait des courses communes avec son conjoint régulièrement, au moins une fois par semaine, en utilisant systématiquement une liste de course papier. La dépense moyenne d'achats alimentaires est estimée entre 100€ et 200€ par mois. Elle cuisine tous les jours de la semaine et préfère cela aux produits préparés. Il lui arrive de jeter des produits non consommés, principalement à cause du surachat (mauvaise gestion des quantités achetées) et du manque de vigilance vis-à-vis des dates limites de consommation.

2.1.3 Grille d'analyse thématique

Thèmes	Opinions, mots-clés, concept, citations, propositions
Insertion dans le quotidien : insertion physique / utilisabilité	Elle utiliserait l'application au quotidien, pour faire sa liste de course hebdomadaire et limiter son gaspillage.
Insertion dans le quotidien : Concurrence avec d'autres objets	Concurrence avec la liste de course physique sur papier qu'elle utilise actuellement.
Insertion dans le quotidien : coût, accès (achat, location, prêt...)	L'accès à l'application peut être compliqué, car elle n'amène pas toujours son smartphone en course "par manque de batterie en fin de journée".

Insertion dans le quotidien : articulation sphères privée/pro/publique	Elle utilise son portable pour son travail, cohabitation de la sphère privée et professionnelle.
Appropriation : compréhension du fonctionnement, maniement, navigation, facilité d'utilisation...	Elle se présente comme "à l'aise avec l'utilisation du portable" et souhaite une application "simple et intuitive". Une bonne expérience utilisateur est souhaitée.
Projections négatives	L'application peut se révéler contraignante si elle est peu intuitive. Suivi de la consommation trop approximatif
Projections positives	Permet de limiter le gaspillage alimentaire tout en faisant des économies
Perception de l'identité de l'utilisateur	
Perception de l'application : banalité ou idéalisation	
Perception de l'application : évolution ou révolution	Evolution des applications pour faire sa liste de course avec des fonctionnalités supplémentaire pour lutter contre le gaspillage
Compatible avec les valeurs du développement durable	Complètement dans la démarche du développement durable

2.1.4 Retour

La personne interrogée semble particulièrement intéressée par l'application pour mieux organiser ses achats et éviter les produits périmés. Toutefois des réserves ont été émises sur l'utilisation réelle de l'application, un scan manuel de tous les produits pour récupérer les dates limite de consommation des produits achetés serait trop laborieux, contre intuitif et amènerait à ne pas utiliser l'application.

3 ENTRETIEN 2

3.1.1 Descriptif de l'entretien

Prénom	Shera
Lieu	Appartement
Date	05 novembre 2017

But de l'entretien <i>usager, persona visé : âge, expérience, activité</i>	Entre 30 et 50 ans, salariée en colocation, travaillant dans l'événementiel
Durée de l'entretien	10 mn
Commentaire sur les conditions de l'interview si nécessaire	

3.1.2 Présentation du profil

Salariée dans la quarantaine, qui fait ses courses en petites quantités, et au besoin. Ne partage pas ses placards avec d'autres personnes, et achète toujours les mêmes produits. Elle se fait très rarement rattraper par les dates de péremption. Elle prend le temps de faire sa liste de courses uniquement quand elle reçoit des gens, et ne ressent pas le besoin d'une application qui l'aiderait à suivre son stock de produits alimentaires, ou à dresser sa liste de courses.

3.1.3 Retour

Shera a bien compris la solution proposée, et les fonctionnalités qu'offre notre application. Cependant elle ne ressent pas le besoin de s'en servir, et pense que les familles en auraient plus besoin.

3.2 ENTRETIEN 3

3.2.1 Descriptif de l'entretien

Prénom	Antoine
Lieu	Appartement
Date	05 novembre 2017
But de l'entretien <i>usager, persona visé : âge, expérience, activité</i>	Etudiant de 22 ans. Forme un jeune couple qui alterne entre vie seul et avec sa copine
Durée de l'entretien	10 minutes
Commentaire sur les conditions de l'interview si nécessaire	

3.2.2 Présentation du profil

Etudiant, âgé de 22 ans, qui alterne entre la vie seul dans son appartement et avec sa copine. Il fait des courses régulièrement, au moins une fois par semaine, qu'il complète une ou deux fois selon ses besoins lorsqu'il passe d'un appartement à l'autre. Il planifie les courses à l'avance avec sa copine et font des achats communs. Le budget alloué par mois est estimé entre 100€ et 200€ en moyenne. Il utilise quelquefois une liste de course papier ou en utilisant l'application **Bring**. Il cuisine tous les jours, plus de 6 fois par semaine, sauf exception et jette rarement des produits non consommés. Lorsque cela arrive, cela est principalement dû à une mauvaise estimation des achats et de la gestion des stocks, lié au changement d'appartement régulier.

3.2.3 Retour

Antoine était plutôt sceptique sur l'utilisation de l'application, qui ne semble pas correspondre exactement à ses besoins. En effet il utilise rarement une liste de course, fait attention aux dates limite de consommation et ne voit pas l'utilité de prendre du temps pour des besoins qu'il n'a pas.

3.3 ENTRETIEN 4

3.3.1 Descriptif de l'entretien

Prénom	Paul
Lieu	KFet
Date	06/11/17
But de l'entretien <i>usager, persona visé : âge, expérience, activité</i>	Cerner les pratiques alimentaires d'un jeune futur diplômé de 22 ans, vivant en concubinage depuis peu.
Durée de l'entretien	Environ 15 min
Commentaire sur les conditions de l'interview si nécessaire	/

3.3.2 Présentation du profil

Profil

- Étudiant de 22 ans
- Habite en concubinage (avec une seule personne)

Habitudes alimentaires

- Courses une fois par semaine, à deux
- Budget entre 100€ et 200€ / mois et par personne

Gaspillage alimentaire

- Cuisine souvent (5 à 6 fois par semaine)
- Ne jette jamais de produits alimentaires
- Utilise une liste de course en papier

3.3.3 Retour

Il ne semble pas intéressé par l'application car il fait déjà attention à ne pas gaspiller des produits alimentaires. Par conséquent, il n'a pas le besoin d'utiliser ce genre d'application.

4 TABLEAU RECAPITULATIF DES ENQUETES

Interviewé	Intervieweur	Date	Durée	Observations
Juliette	Aurélien	09/10/2017	20 minutes	
Shera	Naima	05/11/2017	10 minutes	
Antoine	Adrien	05/11/2017	10 minutes	
Paul	Nathan	06/11/2017	15 minutes	

5 OBSERVATION DE TERRAIN

Nous avons passé une heure de temps, un lundi (06 novembre) en fin de matinée, à observer les comportements des clients de Carrefour Villeurbanne. Les personnes qui ont des listes de courses

sont celles qui remplissent de grands cadis, et qui semblent être des parents, à en juger par la nature des produits achetés : plusieurs packs de yaourts et de bouteilles de lait, etc. D'autres clients, passent sur les rayons, en sachant bien où se trouvent les produits qu'ils achètent, et ne perdent pas de temps à comparer avec d'autres produits.

6 ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE

6.1 ANALYSE PRAGMATIQUE

6.1.1 Freins de l'application

Après relecture et analyse collective des données collectées lors des interviews, nous avons identifié un frein majeur à l'usage. Le cœur de l'application est construit autour des dates limites de consommation, qui doivent être renseignés dans l'application pour son bon fonctionnement. Pour cela deux méthodes sont proposées aux utilisateurs :

1. Récupération de manière automatique via un scan d'un flashcode imprimé en bas des tickets de caisse des magasins partenaires
2. Récupération manuelle via un scan du code bar des produits achetés

La première méthode est idéale du point de vue expérience utilisateur car peu contraignante, quelques secondes seulement suffisent à récupérer toutes les informations nécessaires. Toutefois cette méthode est envisageable uniquement si des magasins partenaires modifient leurs terminaux d'impression de tickets de caisse, une opération particulièrement coûteuse qu'ils ne réaliseront pas sans contrepartie. Or notre jeune entreprise n'a aucune contrepartie à offrir, nous ne disposons ni du budget nécessaire à une tel opération, ni d'un nombre d'utilisateur suffisamment élevé pour arguer d'un gain non négligeable de nouveau clients. Par conséquent cette première méthode n'est pas envisageable, tout du moins dans un premier temps.

C'est pourquoi nous avons cherché à évaluer l'avis des clients sur l'utilisation de notre application avec la deuxième méthode. De nombreuses réserves ont été émises sur l'utilisation réelle de l'application avec cette dernière, qui est jugée trop laborieuse et contre intuitive. Après analyse des retours obtenus nous sommes arrivés à la conclusion que les personnes ciblées n'utiliserait pas l'application car l'utilisation trop contraignante n'est pas justifiée pour répondre à un besoin si faible. En effet les personnes interviewées ne ressentent pas le besoin d'une application pour

les aider de gérer les DLC, principalement car elles ont appris à s'organiser pour limiter leur gaspillage.

6.1.2 Prise de décision

Face à une application qui n'est pas en adéquation avec les besoins des utilisateurs et la réalité du marché, nous avons été amenés à faire une prise de décision pour réorienter le projet vers une nouvelle solution réalisable et innovante. Les objectifs étant de :

- Redéfinir les usagers : restreindre les personnes ciblées en identifiant les personnes ayant un réel besoin de gérer les dates limites de consommation de leurs produits.
- Améliorer l'expérience utilisateur : repenser notre application afin d'apporter une solution innovante avec une utilisation intuitive

Nous avons réalisé à la suite de l'étude marketing menée que notre cible d'utilisateurs finaux était beaucoup trop large. Comme "plaire à tout le monde, c'est plaire à personne", notre application n'était pas en mesure de répondre à l'ensemble des besoins spécifiques exprimées et se contentait de fonctionnalités génériques non adaptées. Il était par conséquent indispensable de redéfinir les utilisateurs afin de mieux comprendre et analyser leurs besoins. L'ensemble des décisions relatives à ce changement sont expliquées et justifiées dans le bilan du livrable "étude marketing".

6.2 ANALYSE DU SENS DE L'INNOVATION

L'innovation au cœur de notre application initiale était l'accompagnement des ménages vers une meilleure gestion de leur consommation alimentaire en vue de limiter le gaspillage. L'usage d'application répond à plusieurs enjeux (sociaux, environnementaux et économique) auxquels les ménages sont sensibilisés, notamment via des campagnes de communication gouvernementale. Le raisonnement initial était que les utilisateurs potentiel, ayant conscience des problématiques liées à leur propre consommation et pour des raisons qui leurs sont propres (faire des économies, mieux manger, mieux s'organiser, etc.), il utiliserait notre application.

Toutefois nous avons réalisé que l'application ne répondait pas à un besoin spécifique, par conséquent les personnes interviewés ne comprenaient pas où se situait l'innovation et l'utilité qu'elle apporte. Nous avons donc repensé l'application afin de mieux correspondre aux besoins d'une cible bien définie. L'ensemble des décisions relatives à ce changement sont expliquées et justifiées dans le bilan du livrable "étude marketing".

7 INTERVIEW D'UN EXPERT APRES PIVOT DU PROJET

A la suite de la réorientation du projet, conforté par l'analyse des interviews effectués et présenté le bilan du livrable "étude marketing", nous avons décidé de rencontrer un expert pour confirmer nos hypothèses sur notre nouveau produit, une application mobile destinée aux aides de vie s'occupant de personnes âgées dépendantes.

7.1 DESCRIPTIF DE L'ENTRETIEN

Prénom	Agnès
Lieu	Echange téléphonique
Date	22 novembre 2017
But de l'entretien	Conforter les nouvelles hypothèses sur l'utilité de notre produit dans le quotidien des aides de vie
Durée de l'entretien	20 minutes
Commentaire sur les conditions	Echange informel dans grille d'entretien

7.2 PRESENTATION DU PROFIL

Agnès est infirmière dans le public, elle travaille au CHU de Besançon depuis 20 ans. Elle est aujourd'hui spécialisée dans la prise en charge et l'accompagnement des enfants au service pédiatrique. Elle a travaillé 10 ans comme infirmière à domicile, pour aider les patients dépendant dans diverse tâches (achat de courses, suivi alimentaire et médical, toilette, ...), correspondant donc parfaitement à notre nouvelle clientèle cible.

7.3 RETOUR

Agnès a particulièrement apprécié le nouveau concept d'application, qui selon elle peut réellement aider les auxiliaires de vie dans leur travail quotidien. Plus qu'un simple accompagnement, elle a conforté notre hypothèse que les auxiliaires de vie sont vraiment en charge des personnes et de leurs bien-être, et qu'éviter les accidents type intoxication alimentaire est primordial. Selon elle, scanner uniquement les produits frais et ultra-frais ne

représente pas une quantité de travail qui pousserait à ne pas utiliser l'application, dans la mesure où la quantité de produit reste inférieure à dix. Ayant également une grand-mère à charge, elle trouve que notre application pourrait correspondre à un usage pour les particuliers.

7.4 AMELIORATION POSSIBLE

Elle a émis l'hypothèse que le suivi de la consommation des produits périssable pourrait être étendu au suivi de la prise de médicament, qui est particulièrement important pour les personnes âgées.