**Interviews**

# **B2C**

## Prénom de l’interviewé: Samia Age: 34

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Elle consomme des produits alimentaires et cosmétiques bio. * Achat une fois par mois * Accès aux informations bouche à oreilles * Son principal problème est le prix des produits bio |
| **Ce que vous avez observé** | * Manque des informations sur les produits achetées. * Difficulté de trouver ses produits * Longue recherche sur chaque produit. |
| **Ce qui vous a surpris** | * Aucun |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Il faut bien expliquer les produits avec leurs ingrédients et ses effets. * Certaines personnes ne fait confiance qu'aux produits qui ont été utilisés par son entourage. (Rating produits). * Filtration des produits par prix. |

## Prénom de l’interviewé : Hind Age: 23

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Elle consomme des produits cosmétiques biologiques (sans sulfate, sans parabène, sans silicone). * Elle ne fait pas confiance aux produits alimentaires biologiques en raison de sa faible popularité en Tunisie. * Achat une/deux fois par mois * Elle ne sait pas exactement quels ingrédients à éviter. * Accès aux informations à travers bouche à oreilles, une recherche sur internet et recherche de recommandations sur des groupes FB. * Son principal problème est la disponibilité des produits biologiques internationaux. |
| **Ce que vous avez observé** | * Il n’y a pas beaucoup de choix pour les produits bio des cheveux. |
| **Ce qui vous a surpris** | * Certaines applications ne montrent pas les vrais ingrédients et mentent sur la plupart d'entre eux. |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Variété de produits |

## Prénom de l’interviewé : Rym Age: 25

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Elle consomme des produits cosmétiques biologiques (sans parabène, sans silicone, sans colorant). * Achat une/deux fois par mois. * Accès aux informations à travers bouche à oreilles, une recherche sur internet et recherche de recommandations sur des groupes FB. * Ne connaisse pas les produits biologiques locaux. * Packs (sains valentins …) |
| **Ce que vous avez observé** | * Il n’y a pas des offres des packs pour certains évènements. |
| **Ce qui vous a surpris** | * Aucun |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Une application qui gère les produits avec les ingrédients et leurs disponibilités avec des offres des packs. |

## Prénom de l’interviewé : Khadija Age: 24

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Elle consomme des produits alimentaires biologiques. * Quotidiennement. * Accès aux informations à travers une recherche sur internet et les vendeurs. * Pire expérience : Allergie suite à l’utilisation d’un masque pour visage. * Achat optimale : il faut bien former les vendeur/vendeuse pour qu’il/elle soit capable de conseiller les clients selon leur expérience de test des produits * Demande : Rayon Biologique dans les supermarchés |
| **Ce que vous avez observé** | * Elle se renseigne sur les produits qui conviennent le plus à sa peau. |
| **Ce qui vous a surpris** | * Aucun |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Bien former les vendeurs. * Se renseigner sur les produits qui conviennent avec chaque type de peau. |

# **B2B**

## Retaille: Le Coin du Bio La Marsa

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Elle a fait ses études sur l’agro-alimentaire. * Choix des marques: il faut choisir un produit biologique qui est en même temps un produit d’appel. (Rapport qualité/prix). Un produit dans les normes, avec les certifications biologiques et en même temps commercialisé. * Une bonne hygiène de vie commence par l’alimentation. Il faut tout d’abord consommer des produits biologiques ou naturels, et il faut sélectionner quoi manger. * Les fournisseurs : Il y ceux qui livrent leur produits, d’autres font des livraisons suite à une sélection online… * Problème : même produit et diffèrent prix d’achat. * Demande : Un fournisseur qui a un produit biologique certifié avec un prix d’achat logique. * Deux marchés frais : Sans gluten et sans sucres. |
| **Ce que vous avez observé** | * Certains clients consultant les produits puis ils comparent les prix avec d’autres épiceries * L’intérêt du client envers l’épicerie remonte aux 2 dernières années |
| **Ce qui vous a surpris** | * La vendeuse est bien formée et passionnée par son travaille * Espace étroit sans aucun agencement étudier ou dédier à la catégorie du produit |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Forte demande des produits sans gluten |

## Retaille : Vi Pour La Nature La Marsa

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Sélection de produit : certifié biologique ou en cours de certification ou naturel de bon qualité (avec fiche technique) ou produit artisanat. * Commerce équitable avec la ferme thérapeutique sidi Thabet * Prix élevés des produits biologiques surtout les produits d’entretien * Les consommateurs au faible et moyen revenu achètent seulement les produits alimentaires biologiques |
| **Ce que vous avez observé** | * Ils n’existent pas beaucoup des producteurs des produits biologiques en Tunisie * La majorité des producteurs tunisiens proposent des produits naturels avec fiche technique à l’appui |
| **Ce qui vous a surpris** | * Beaucoup d’agriculteurs attendent la certification de la ccpb qui n’arrive presque jamais. |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Le marché des produits bio en forte expansion |

## Producer : GAJ

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * La formulation et le savoir-faire, le choix d’ingrédients déjà fait. C’est seulement la production, le marketing et la distribution du produit. * Formulation des produits par rapport aux ingrédients disponible en Tunisie pour éviter l’importation pour Les parfums, les conservateurs… seulement la matière de base importé. * Packaging : Les fournisseurs des packages demande une grande demande (5000 pack) * La régularité des fournisseurs : Après faire les modifications nécessaires pour mettre en valeur le produit avec le packaging du fournisseur, il peut y avoir un problème de disponibilité de packaging chez le fournisseur sans donner une date précise. * La recherche des revendeurs : Son commerciale ne trouve pas les manageurs et les preneurs de décisions dans les pharmacies. |
| **Ce que vous avez observé** | * Très professionnelle et passionnée par les produits biologiques et naturels. |
| **Ce qui vous a surpris** | * Travailler avec les fournisseurs tunisiens et la majorité des pharmacies tunisiens n’est pas professionnelle. * Majorité des produits vendus n’ont pas un numéro de lot et la date de fabrication (Aucune Traçabilité) |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Problème de sourcing pour les nouveaux producteurs ainsi les anciens. |

## Retaille : Sens et Bio

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Beaucoup de demandes de la part des clients sur les produits bio * Manque de variété dans les produits alimentaires * Les clients sont des tunisiens et des expats |
| **Ce que vous avez observé** | * L’espace assez agréable, reparti sur 2 grands axes alimentation et cosmétique, avec un merchandising par marque * Vendeuse a une bonne connaissance des produits |
| **Ce qui vous a surpris** | * L’accueil : des piles de documents au niveau de la caisse, pas à la hauteur du lieu |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Problème de sourcing au niveau des produits alimentaires bio & sans gluten. |

## Pharmacie : Ben Marzouk

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qu’il a dit/fait** | * Manque de formation sur les produits bio et à base d’ingrédients naturelles. * Une demande de la part des clients sur les produits cosmétiques bios |
| **Ce que vous avez observé** | * L’existence de produits cosmétiques de marque tunisienne à prix élevé (sérum visage à 300 dinars) |
| **Ce qui vous a surpris** | * Un espace très réduit pour tous les produits cosmétiques bios |
| **Ce dont vous voulez vous rappeler** | * Les marques tunisiennes à base d’ingrédients naturels ne sont pas misent en valeur |