

Observation d'un supermarché.

1. Nom du lieu : Carrefour City
2. Localisation : 9 Avenue Général Leclerc, 54000 Nancy
3. Horaire d'observation :
4. Date d'observation :
5. Lieu ouvert :
6. Expression utilisées dans ce lieu :
7. Inventaire des objets, instruments, outils, éléments et décor (à quoi servent ces objets ?) :
8. Qui fait quoi ?
9. Qui sont les professionnels des lieu ?
10. Division du travail
11. Hierarchie
12. Femmes et hommes
13. Tenues

1ere observation :

Vendredi 9 Octobre 2020, 18h-20h

**Localisation et définition générale du lieu :** Il s'agit d'un magasin de proximité de l'enseigne Carrefour City. On y trouve des produits de première nécessité, bien souvent alimentaires, mais également certains produits d'entretien et certains produits hygiéniques. Cependant pas de vêtements. Le magasin est situé 9 avenue Général Leclerc, l'établissement fait l'angle de la rue, ainsi, l'entrée destinée aux clients se trouve Avenue Général Leclerc, tandis que les réserves ainsi que l'entrée du personnel se trouve rue René Cassin. A priori le magasin est disposé plein pied et n'a donc pas d'étage.

**Horaires, date et lieu de l'observation :** La première observation s'est déroulée le Vendredi 9 Octobre 2020, entre 18h et 20h, pour une première approche j'ai préféré rester en dehors du magasin afin d'observer le magasin dans son ensemble.

**Description physique du lieu :** Etant situé à une dizaine de mètres de l'établissement, sur un banc il est compliqué d'établir une description complète du lieu, cependant, au premier abord, on peut dire qu'il s'agit d'un lieu fermé, les clients entrent par une porte coulissante en verre orientée 10° Nord, toute la façade est en verre pour laisser le passant observer l'intérieur du magasin. En rentrant sur la gauche, le client dispose d'une petite boulangerie, il est inscrit que l'on fabrique du pain le matin et en fin de soirée. A droite, les caisses, ainsi le client peut acheter sa baguette sans avoir à traverser tout le magasin. On compte 4 caisses, à cette heure-ci, 2 d'entre elles sont ouvertes. Derrière le caissier on peut apercevoir certains articles de valeurs protégés, par exemple de l'alcool, des piles, etc. Collée à la façade, à l'intérieur du magasin on trouve une table en hauteur avec des tabourets et un micro-ondes, en effet il est probable que l'on puisse se restaurer dans l'établissement. Plus loin dans le magasin on observe des rayons, les premiers semblent correspondre aux fruits et légumes, et le fond du magasin n'est pas identifiable depuis ma position.

**Les protagonistes :**

*Le personnel du magasin* est composé aujourd'hui d'une jeune femme qui semble mettre de l'ordre dans les rayons, mais également de deux caissiers, des hommes. Parfois les caissiers s'adressent à la femme qui range les rayons afin me semble-t-il d'obtenir des conseils ou des instructions. Il semblerait que la femme

soit leur supérieur hiérarchique. Les employés ne portent pas de tenues particulières, seulement un petit veston avec l'enseigne du magasin dans le dos.

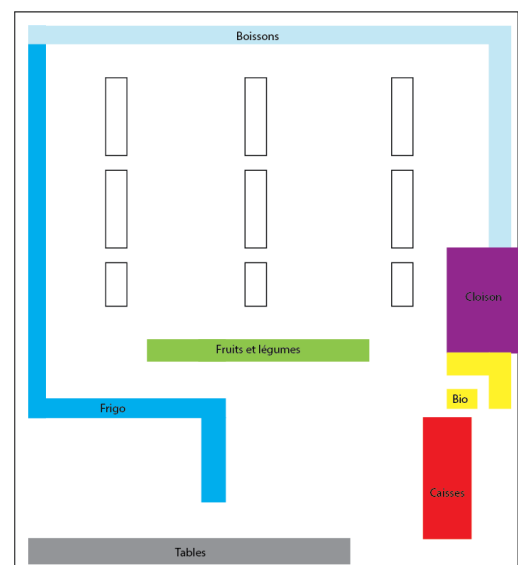
*Les clients* sont nombreux à cette heure-ci, on compte environ 20 clients dans le magasin, 10 d'entre eux font leurs courses, les autres attendent en caisse, sur un échantillon de 50 clients, la durée moyenne d'une visite est établie à 8mn, la plupart des clients ne font pas beaucoup d'achats, on retrouve beaucoup de personnes qui sortent visiblement du travail et qui achètent de quoi manger, mais également des jeunes qui viennent acheter de l'alcool et de quoi faire la fête.

2ème observation :

Samedi 10 Octobre 2020, 11h-11h30

**Horaires, date et lieu de l'observation :** La seconde approche s'est déroulée le Samedi 10 Octobre 2020, entre 11h et 11h30, lors de la seconde approche je suis entré dans le magasin en tant que client, je suis reparti avec un fromage pour ne pas sembler suspect. Cela a fonctionné, personne ne s'est intéressé à moi.

**Description physique du lieu :** Lors de la première observation je n'avais pas eu la possibilité de décrire précisément le lieu, cette fois-ci j'ai donc décidé de dessiner au fur et à mesure sur mon téléphone l'établissement (pièce jointe). Comme évoqué précédemment, les caisses à droite quand on rentre, le pain à gauche quand on rentre. Cette fois, seulement une caisse d'ouverte. Après avoir longé le rayon boulangerie, un angle et on trouve un grand rayon frigo, en réalité il est le seul rayon frigo et il parcourt quasiment un tiers du périmètre de l'établissement il mesure environ 10m, dans ce rayon frigo on trouve dans de nombreux produits classés selon leur nature (fromage, viande, lait, plats cuisinés, sandwich, boissons, etc.) A l'arrière, lorsque le rayon frais s'arrête, le magasin fait un angle et on trouve alors un rayon boissons alcoolisées d'environ 6m le long du mur du fond du magasin. Ensuite encore un angle (l'établissement possède vaguement la forme d'un rectangle), on y trouve ici un rayon avec de nombreuses bouteilles de vins et des boissons sans alcools. Ensuite le mur est stoppé par une cloison, il s'agit d'un accès réservé au personnel qui semble apporter les produits dans les rayons par cet endroit. Puis après la cloison, un rayon bio, et enfin les caisses. 6 autres rayons sont disposés dans le sens de la longueur du rectangle indiqué sur la pièce jointe.



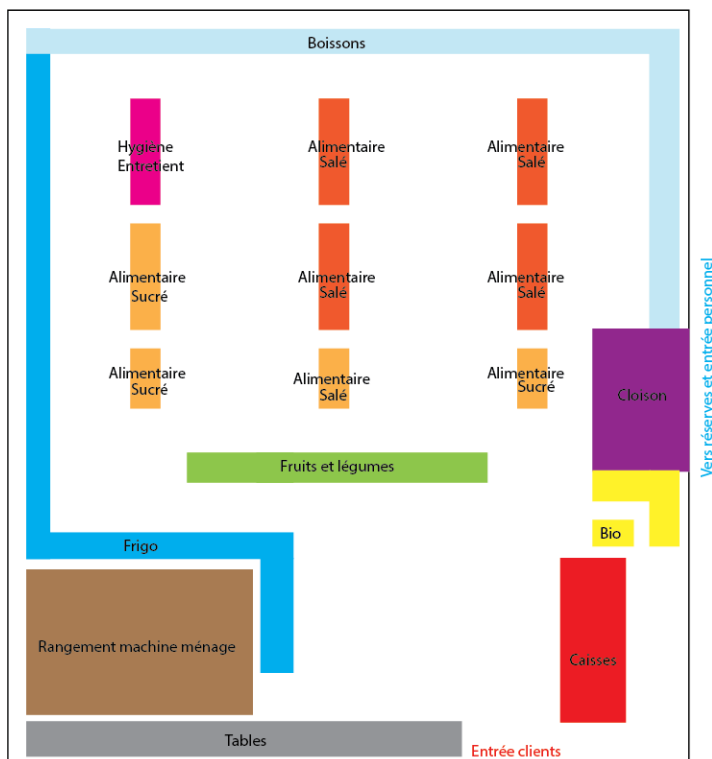
**Les protagonistes :**

*Le personnel du magasin* est composé aujourd'hui de deux jeunes hommes, un est plus âgé que l'autre et se balade de le magasin, il vérifie, remplace, pars parfois dans la « réserve » et il donne également des conseils et instruction au caissier qui est cette fois seul.

*Les clients* sont moins nombreux que lors de la précédente observation, cependant leurs paniers sont plus remplis, et passent plus de temps dans l'établissement, il s'agit d'une clientèle relativement âgée, elle semble également mettre plus de temps dans le choix des articles.

2ème observation :

Lundi 12 Octobre 2020, 14h30-15h



**Horaires, date et lieu de l'observation :** La troisième approche s'est déroulée le Lundi 12 Octobre 2020 entre 14h30 et 15h.

**Description physique du lieu :** Lors de la troisième observation j'ai pris soin cette fois d'observer en détail quels sont les différents rayons. De plus, une observation plus tard dans la journée (vers minuit) m'a informé que la sortie des employés ainsi que les stocks se trouvaient bien rue René Cassin.

**Les protagonistes :**

*Le personnel du magasin* est composé aujourd'hui d'un seul homme, je n'ai pas vu de responsable, le jeune homme range les rayons et se trouve en caisse lorsqu'il y'a des clients.

*Les clients* sont quasiment absents, cette fois-ci, pas d'âge ou de sexe particulier, j'ai pu

observer 5 clients en tout, ils semblent plus calmes que d'habitude, ils prennent le temps de comparer les produits.

**Bilan :** Mes observations se sont bien passées, dans l'ensemble le personnel et les autres clients ne s'intéressent pas à moi, lors de ma deuxième visite on m'a renseigné sur la localisation de mon fromage mais aucune conversation n'est entamée, les protagonistes retournent à leurs activités une fois la mission de conseil terminée. Le fait de pouvoir observer sans être dérangé est une bonne chance cependant le fait

que les employés aient l'air pressé ne laissent pas beaucoup d'ouverture pour un entretien oral, il faudra prendre rendez-vous.