

Mission 2 - Étude quantitative  
Définition du concept innovant



# Kinder

BERGER Louis  
BICHOT Lucyle  
FEUFEU Elisa  
SCHLOSSER Eléa  
TASKIRAN Dilay



## Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
I. Stratégie d'enquête et méthodes utilisées.....	2
1.1. Problématique d'enquête, managériale et objectifs.....	2
II. Les échantillons.....	3
2.1. L'échantillon idéal de l'entretien individuel.....	3
2.2. L'échantillon réel de l'entretien individuel.....	4
2.3. Échantillon idéal du groupe nominal.....	5
2.4. Échantillon réel du groupe nominal.....	5
III. Le guide d'entretien.....	5
3.1. Le guide d'entretien semi-directif.....	5
3.2. Structure du Groupe nominal / TGN : .....	8
IV. L'analyse du contenu.....	9
4.1. Analyse des entretiens semi-directifs.....	9
4.1.1. Transcription des données:.....	9
4.1.2. Définition unité de codage:.....	10
4.1.3. Construction de la grille de codage:.....	10
4.1.4. Codage des données:.....	11
4.1.5. Analyse des données:.....	11
4.2. Analyses des entretiens par catégorie.....	11
4.3. Synthèse des entretiens.....	13
4.4. Synthèse de la discussion de groupe:.....	14
<b>Conclusion.....</b>	<b>14</b>
<b>Annexes :.....</b>	<b>15</b>
A) Retranscription répondant 1:.....	15
B) Retranscription répondant 2:.....	18
C) Retranscription répondant 3 : .....	21
D) Retranscription répondant 4 : .....	24
E) Retranscription répondant 5 : .....	27
F) Retranscription répondant 6 : .....	30
G) Retranscription répondant 7:.....	33
H) Retranscription répondant 8:.....	37
I) Retranscription répondant 9 : .....	40
J) Retranscription répondant 10 : .....	44
K) Retranscription de la discussion de groupe:.....	47
L) Grille de codage.....	50



## Introduction

Après avoir imaginé différents produits innovants qui pourraient répondre aux envies et aux besoins des consommateurs actuels lors de notre première SAÉ, nous devons déterminer celui qui sera le plus pertinent à commercialiser. Les produits que nous avons choisis de départager sont la pâte à tartiner au goût inspiré du Kinder Bueno, la tablette de chocolat pour les pâtisseries et le chocolat en poudre Kinder.

Parmi ces 3 produits innovants, nous devons déterminer celui qui, s'il était commercialisé renconterait le plus de succès. Pour ce faire, nous allons réaliser deux études qualitatives. Une première étude qui sera un entretien individuel semi-directif et une deuxième qui sera une discussion de groupe, le groupe nominal.

### I. Stratégie d'enquête et méthodes utilisées

#### 1.1. Problématique d'enquête, managériale et objectifs

Pour réaliser ces études, nous avons d'abord défini les deux problématiques essentielles. La problématique managériale qui est orientée vers l'action et qui est la question que se pose l'entreprise, et la problématique d'enquête qui est orientée vers l'information et qui est celle à laquelle doit répondre le chargé d'étude.

Les problématiques que nous avons déterminées sont les suivantes :

- La problématique managériale : quel produit lancer pour s'adapter aux besoins et aux attentes des consommateurs ?
- La problématique d'enquête : quelles sont les préférences des consommateurs concernant les produits proposés ?

Ensuite, nous avons défini les principaux objectifs auxquels nos études doivent répondre. Chaque étude répond à des objectifs différents.

Pour l'**entretien individuel** les objectifs seront :

- Déterminer le produit le plus pertinent à intégrer sur le marché
- Déterminer les moments de consommation de sucreries les plus fréquents chez le consommateur
- Comprendre les motivations du consommateur pour le choix de chaque produit
- Comprendre les freins du consommateur pour l'achat des produits proposés
- Connaître la fréquence de consommation de chaque type de produit
- Déterminer les attentes et besoins des consommateurs pour chaque produit
- Comprendre ce qui différencie ces produits de ceux des concurrents
- Identifier les critères importants des consommateurs (goût, texture, packaging)

Pour la **discussion de groupe** :

- Trouver des idées de nom



Parmi les différents entretiens individuels, nous avons décidé d'utiliser l'entretien semi-directif. Ce dernier nous permettra de comparer plus facilement et efficacement les propos des répondants. En effet, en abordant les mêmes thèmes avec chacun d'entre eux nous pourrons observer les différences et tendances. De plus, cet entretien nous donnera la possibilité d'approfondir les besoins et attentes des consommateurs afin de proposer un produit qui sera susceptible de rencontrer un grand succès. Pour cet entretien, nous utiliserons un guide d'entretien dans lequel nous déterminerons les différents thèmes que nous aborderons avec les répondants et qui guidera le déroulé de l'entretien. Celui-ci nous permettra de récolter des informations précises et pertinentes en écartant les données superflues.

Pour la discussion de groupe, nous avons choisi d'utiliser le groupe nominal. Celui-ci nous permettra de trouver des idées de nom pour le produit le plus pertinent. En effet, ce groupe permet de développer la créativité des répondants. En alternant entre les phases individuelles et collectives cela nous permet en tant que interviewer de lutter contre l'effet de leadership et éviter que les répondants s'auto-censurent. Le groupe nominal nous permettra de récolter un grand nombre d'idées qui sont pertinentes et qui plaisent aux consommateurs, car ce sont d'eux directement que proviennent les idées. De plus, comme chaque participant apporte des idées, cela garantit une exploration riche et diversifiée tout en concluant sur une décision commune. Ce groupe a aussi l'avantage d'être directif ce qui participe au bon déroulement de ce dernier et permet d'atteindre une décision claire à la fin, l'échantillon n'est pas trop important ce qui facilitera l'organisation et enfin il est censé durer entre 1h et 2h ce qui permettra aux répondants d'être concentrés jusqu'à la fin de l'étude. La discussion n'est ni trop courte ni trop longue contrairement aux autres.

L'entretien semi-directif nous permettra d'identifier le produit innovant le plus pertinent pour les besoins actuels des consommateurs. Il sera utile pour affiner les attentes des consommateurs concernant ce produit. Par la suite, grâce au groupe nominal, nous déterminerons le nom créatif adapté au produit choisi. En somme, les deux méthodes utilisées sont complémentaires et nous permettront de mener à bien nos études en répondant de manière précise et efficace à nos objectifs et à notre problématique d'enquête.

Nous avons choisi de commencer par l'entretien individuel, car cette méthode permet d'identifier le meilleur produit à proposer aux consommateurs en recueillant leur avis personnel, sans qu'ils soient influencés par les réponses des autres. Par la suite, nous avons opté pour une discussion de groupe, car lorsqu'il s'agit de réfléchir à des idées d'innovation, il est plus pertinent de réunir plusieurs personnes afin de débattre et d'échanger. Cette dynamique collective favorise l'émergence de solutions optimales.

## II. Les échantillons

### 2.1. L'échantillon idéal de l'entretien individuel

Afin de recueillir des informations approfondies, l'échantillon idéal pour les entretiens individuels est défini comme suit : la tranche d'âge ciblée serait 18-60 ans, pour inclure une diversité de perceptions. Concernant les genres, cette discussion ne nécessite pas de genre en particulier.

Ensuite, pour les catégories socio-professionnelles, il faudrait des personnes ayant un pouvoir d'achat moyen afin de comprendre les habitudes et motivations de consommation. Étant

donné que le prix des produits que nous proposons ne sera ni trop élevé ni trop bas, la classe moyenne constituerait une clientèle idéale.

Nous pensons qu'intégrer dans notre échantillon des répondants ayant des enfants serait pertinent pour comprendre l'impact du facteur familial dans l'achat et la consommation de produits sucrés.

Enfin, pour la diversité des comportements de consommation, il nous faudrait des consommateurs de Kinder pour identifier les raisons de leur choix, leurs habitudes et les facteurs qui les motivent ainsi que des non-consommateurs pour comprendre les freins à la consommation et d'explorer les leviers qui pourraient les inciter à adopter le produit.

Ce panel permettra ainsi d'élargir la réflexion en ce qui concerne les caractéristiques du produit et de répondre plus efficacement à la problématique en intégrant à la fois les motivations d'achat et les barrières à la consommation.

## 2.2. L'échantillon réel de l'entretien individuel

	Sexe	Âge	Activité professionnelle/ Niveau d'étude	Consommateur de produits Kinder	Consommation de produits chocolatés
Répondant 1	Femme	20 ans	Etudiante BTS MCO	Au moins 1 fois par semaine	Pâte à tartiner, chocolat en poudre, tablette de chocolat,
Répondant 2	Femme	50 ans	non actif	Non	tablette de chocolat pâte à tartiner
Répondant 3	Homme	55 ans	Entrepreneur Individuel	Au moins 1 fois par semaine	Pâte à tartiner Tablette de chocolat
Répondant 4	Homme	20 ans	Etudiant STAPS	Au moins 1 fois par mois	Tablette de chocolat Pâte à tartiner
Répondant 5	Femme	48 ans	Technicienne	Au moins 1 fois par mois	Pâte à tartiner
Répondant 6	Homme	30 ans	Guide de musée	Au moins 1 fois par semaine	Tablette de chocolat
Répondant 7	Femme	50 ans	Enseignante	Au moins 1 fois par mois	Tablette de chocolat Pâte à tartiner Chocolat en poudre
Répondant 8	Femme	48 ans	Cadre et profession intellectuelle supérieure	Au moins une fois par mois	Tablette de chocolat Pâte à tartiner
Répondant 9	Fille	14 ans	Elève de 4ème	Moins d'1 fois par mois	Pâte à tartiner Chocolat en poudre
Répondant 10	Femme	45 ans	Profession intellectuelle supérieure	Non	Tablette de chocolat



### 2.3. Échantillon idéal du groupe nominal

Afin de garantir une réflexion riche et variée sur le nom, l'échantillon idéal pour notre discussion de groupe inclut une diversité d'âges : adultes et préadolescents à partir de 13 ans, afin de recueillir des perspectives intergénérationnelles pertinentes. Concernant les genres, cet entretien ne nécessite pas un genre particulier.

De plus, toutes les classes socio-professionnelles sont acceptées, car le choix d'un nom et d'un packaging repose sur des perceptions et des préférences personnelles plutôt que sur le niveau de revenu. L'objectif est d'assurer un échange constructif et inclusif, où chaque participant apporte son regard unique sur la thématique abordée.

Nous avons aussi choisi des personnes qu'ils soient consommateurs réguliers ou non de la marque Kinder. Certains apprécient et connaissent déjà les produits de la marque tandis que d'autres, bien que non consommateurs Kinder, consomment des produits chocolatés. Cette diversité permet de proposer des noms qui sont à la fois en accord avec l'identité de la marque mais aussi avec un public plus large d'amateurs de chocolat.

### 2.4. Échantillon réel du groupe nominal

	Sexe	Âge	Consommateur de produits chocolatés	Consommateur de Kinder
<u>Répondant 1</u>	Homme	50 ans	Oui	Non
<u>Répondant 2</u>	Homme	49 ans	Oui	Au moins 1 fois par mois
<u>Répondant 3</u>	Femme	73 ans	Oui	Non
<u>Répondant 4</u>	Homme	75 ans	Oui	Au moins 1 fois par mois
<u>Répondant 5</u>	Femme	49 ans	Oui	Au moins 1 fois par semaine
<u>Répondant 6</u>	Fille	13 ans	Oui	Au moins 1 fois par semaine
<u>Répondant 7</u>	Femme	50 ans	Oui	Au moins une fois par mois
<u>Répondant 8</u>	Garçon	9 ans	Oui	Au moins une fois par semaine

## III. Le guide d'entretien

### 3.1. Le guide d'entretien semi-directif

#### INTRODUCTION :

- Présentation
  - Qui sommes-nous ?

Bonjour, je suis étudiant(e) en première année de BUT Techniques de Commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la

*consommation de produits sucrés.*

- Questions de présentation du répondant
- Quel est votre nom et prénom?
- Quel âge avez-vous?
- Quel est votre métier?
- Avez-vous des enfants? Combien?
- Consigne de départ

« Parlez-moi de votre consommation de produits sucrés au quotidien. »

#### CENTRAGE DU SUJET :

Concentrons nous maintenant sur le chocolat en général toutes marques confondues.

- Chocolat
  - Produits à base de chocolat consommés -> comprendre quel type de produit chocolaté le répondant consomme
  - Fréquence de consommation -> combien de fois le répondant consomme des produits chocolatés
  - Moment de consommation -> à quels moments de la journée le répondant consomme des produits chocolatés

#### APPROFONDISSEMENT :

- Présentation brève des produits

Nous vous proposons trois produits qui sont destinés à être commercialisés dans le futur. Tout d'abord, nous avons la pâte à tartiner. Ensuite, nous vous proposerons le chocolat en poudre et enfin la tablette de chocolat. Vous aurez pour rôle de déterminer les caractéristiques de chacun des produits.

- Pâte à tartiner : Tout d'abord commençons par la pâte à tartiner quelles sont vos attentes, vos besoins en ce qui concerne ce type de produit?
  - Attentes sur la pâte à tartiner
    - ❖ Goût: chocolat noir; noisette; chocolat blanc; chocolat au lait
    - ❖ Texture: Lisse et onctueuse; crèmeuse; épaisse;
    - ❖ Apparence: Marbrée ou bicolore; pâte brillante et lisse
    - ❖ Packaging: Pot en verre; pot en plastique; pot en métal; format portion individuelle
  - Freins à la consommation de pâte à tartiner
  - Motivations à la consommation de pâte à tartiner
  - Avis sur le produit
  - Marque de référence de pâte à tartiner -> identifier pour chaque consommateur, quelle marque de pâte à tartiner il consomme le plus, cela nous permettra de comprendre quelle marque nous devrons concurrencer



- Chocolat en poudre : Passons à présent au chocolat en poudre, toujours la même question comment imaginez-vous le chocolat en poudre?
  - Attentes sur le chocolat en poudre
    - ❖ Goût: chocolat noir; chocolat blanc; noisette; chocolat au lait
    - ❖ Texture: Très fine et poudreuse; granuleux; sableuse;
    - ❖ Apparence: Lisse et homogène; mate et terne; brillante et satinée
    - ❖ Packaging: Sachet souple; boîte métallique; pot en plastique avec couvercle; Boîte en carton; Stick individuel ou sachet portion; bocal en verre
  - Freins à la consommation de chocolat en poudre
  - Motivations à la consommation de chocolat en poudre
  - Avis sur le produit
  - Marque de référence de chocolat en poudre -> identifier pour chaque consommateur, quelle marque de chocolat en poudre il consomme le plus, cela nous permettra de comprendre quelle marque nous devrons concurrencer
  
- Tablette de chocolat : Enfin parlons de la tablette de chocolat, quelles sont vos attentes?
  - Attentes pour la tablette de chocolat
    - ❖ Goût: chocolat noir; chocolat au lait, chocolat blanc, noisette
    - ❖ Texture: Lisse et fondante; croquante, collante et élastique
    - ❖ Apparence: Brillante; mate et poudrée; texturée avec inclusions visibles; avec relief
    - ❖ Packaging: Emballage en papier ou aluminium; boîte en carton; pack sous film plastique transparent; emballage minimalist
  - Freins à la consommation de tablette de chocolat
  - Motivations à la consommation de tablette de chocolat
  - Avis sur le produit
  - Marque de référence pour la tablette de chocolat -> identifier pour chaque consommateur, quelle marque de tablette de chocolat il consomme le plus, cela nous permettra de comprendre quelle marque nous devrons concurrence

## CONCLUSION

- Résumé de l'entretien
  - Préférence finale du répondant
  - Qu'avez-vous retenu de cet entretien?
  - Parmi les trois produits que nous avons évoqués, lequel est votre préféré?

## LES INTERVENTIONS LORS DE L'ENTRETIEN

- **Encouragement à avancer** : Lorsque le répondant se lancera dans une longue réponse, nous ferons de brèves interventions pour l'inviter à poursuivre, tout en lui montrant que nous l'écoutons grâce à des hochements de tête ou des mots tels que "d'accord", "je vois"...
- **Incitations à poursuivre** :

- **La répétition en écho :**

Si une réponse du répondant est trop floue, alors nous pourrons répéter ce qu'il vient de dire pour qu'il précise sa réponse, par exemple : "J'achète régulièrement de la pâte à tartiner", dans ce cas nous pourrons répondre "régulièrement ?". Cela nous permettra de bien comprendre ce qu'il veut dire par ce mot, s'il parle d'un achat mensuel ou hebdomadaire.

- **La reformulation :**

Nous serons susceptibles d'utiliser la reformulation en répétant d'une autre manière ce qu'a dit le répondant, dans le but de lui faire confirmer son propos ou de le corriger si nécessaire. Par exemple, si le répondant dit "J'aime le chocolat parce qu'il fond en bouche", nous pouvons reformuler "Si je comprends bien, la texture du produit est ce qui compte le plus pour vous".

- **L'interrogation spécifique :**

Si le répondant donne une réponse trop approximative, nous pouvons lui poser une question pour que la réponse soit plus claire et qu'elle soit donc plus facile à traiter pour la transcription des données. Par exemple : "Il y a certains produits chocolatés que je ne consomme plus", dans ce cas nous pourrons répondre "De quels produits parlez-vous ?" Pour savoir si cette réponse peut être exploitable pour notre étude.

- **La relance silencieuse :**

Dans certains cas, utiliser un moment de silence permet de faire répéter le répondant ou lui faire préciser son propos, lorsque sa réponse n'est pas très complète. Par exemple, s'il dit "je ne mange pas de tablette de chocolat", si l'on ne répond pas, le répondant se sentira obligé d'expliquer sa réponse.

Dans l'étape du centrage du sujet, nous utiliserons des interrogations spécifiques pour que le répondant précise son propos, et que nous comprenions ses motivations et ses freins. De plus, dans l'étape de l'approfondissement nous utiliserons la répétition en écho pour bien comprendre les attentes des répondants pour chaque produit innovant et pouvoir comparer les propos plus facilement. Lorsque les répondants nous parleront des motivations et freins à la consommation de chaque produit, nous utiliserons l'encouragement à avancer et les relances silencieuses pour qu'ils continuent à parler et à préciser leur propos.

### **3.2. Structure du Groupe nominal / TGN :**

#### **1) Phase individuelle de génération d'idées 10 minutes**

- Consigne de départ : Votre rôle est de trouver un nom pour le nouveau produit Kinder : la pâte à tartiner. (celui qui a été choisi à la suite de l'entretien individuel) Pour ce faire vous pouvez vous servir des caractéristiques du produit que je vais vous présenter. La pâte à tartiner sera bicolore, il y aura du chocolat au lait et de la crème de lait, elle sera contenue dans un pot en verre, nous pourrons donc voir à travers. Le chocolat sera satinée et la crème de lait plutôt mate.



Chaque répondant va réfléchir à des idées de noms pour le produit par rapport à :

- Son goût
- Sa texture
- Son packaging
- Son apparence

Critères que nous avons choisis par rapport à nos entretiens individuels faits au préalable.

## 2) Phase collective d'exposition d'idées

Chacun va lister tour à tour les idées qu'il a pu noter en expliquant ses choix.

## 3) Phase collective de regroupement des idées

Les répondants trient les différentes idées par catégories : par exemple si le nom a été choisi en fonction du packaging, du goût, de la texture et de l'apparence du produit.

A la fin de cette étape nous proposerons nos noms pour qu'ils les rajoutent s'ils le souhaitent.

## 4) Phase individuelle d'évaluation

On demande aux répondants de choisir dans l'ordre 3 noms de produits selon leur préférence.

## 5) Phase collective de confrontation des résultats

Chacun partage son classement et on choisit le nom qui est revenu le plus souvent peu importe s'il a été premier ou deuxième. S'il y a des égalités, alors on prendra en compte le classement.

Afin de faciliter les échanges en cas de manque d'idées de la part des répondants, nous avons envisagé de leur fournir des exemples de noms proposés lors de la Mission 1 pour ces produits tels que "KINDERNUT", "KINDERCHOCODREAM" et "KINDERCHOCOGOURMET".

## **IV. L'analyse du contenu**

### **4.1. Analyse des entretiens semi-directifs**

Suite aux entretiens, nous avons dû réaliser une analyse de contenu. Pour ce faire, nous avons suivi différentes étapes: la transcription des données, la définition de l'unité de codage, la construction de la grille de codage, le codage des données, l'analyse des données et enfin nous avons dû établir le rapport de synthèse.

#### **4.1.1. Transcription des données:**

Après avoir interrogé nos différents répondants pour notre étude nous avons dû retranscrire les discours c'est-à-dire écrire sur un document l'entretien oral que nous avions effectué. Nous avons veiller à ce que le discours de chaque répondant soit retranscrit de façon exacte en prenant en compte les hésitations, les erreurs grammaticales ou bien encore l'utilisation de l'ironie. Le fait de garder tel quel le discours des répondants nous aide également à réellement comprendre ce que ces derniers souhaitaient exprimer. A noter que chaque participant a donné son autorisation pour l'utilisation de l'enregistrement de l'entretien. Vous trouverez la transcription des

entretiens en annexe.

#### **4.1.2. Définition unité de codage:**

Ensuite nous avons dû définir l'unité de codage, définir ce que l'on allait étudier. Pour cela nous avions le choix entre trois possibilités: une étude lexicale (analyse du mot ou groupe de mot), étude syntaxique (analyse de phrase) et étude thématique (analyse par thème). Pour être le plus précis et le plus efficace possible nous avons pris la décision de choisir comme unité de codage le mot ou le groupe de mot soit l'étude lexicale. Cette analyse demande une rigueur lors du codage des données, il ne faut pas oublier de mot clé. De plus, elle nous permet de cibler les éléments importants du discours de chaque répondant et ainsi d'avoir des propos plus comparables.

#### **4.1.3. Construction de la grille de codage:**

La grille de codage est un tableau qui synthétise le discours des répondants sous forme de plusieurs catégories et sous catégories. Pour nos entretiens semi-directif nous avons choisi d'organiser notre grille de codage comme ci dessous:

- 1) Pâte à tartiner
  - 1.1) Attentes
    - 1.1.1) Goût
    - 1.1.2) Texture
    - 1.1.3) Apparence
    - 1.1.4) Packaging
  - 1.2) Freins
  - 1.3) Motivations
  - 1.4) Marque de référence  
  - 2) Chocolat en poudre
    - 2.1) Attentes
      - 2.1.1) Goût
      - 2.1.2) Texture
      - 2.1.3) Apparence
      - 2.1.4) Packaging
    - 2.2) Freins
    - 2.3) Motivations
    - 2.4) Marque de référence  
    - 3) Tablette de chocolat
      - 3.1) Attentes
        - 3.1.1) Goût
        - 3.1.2) Texture
        - 3.1.3) Apparence
        - 3.1.4) Packaging
      - 3.2) Freins
      - 3.3) Motivations
      - 3.4) Marque de référence  
      - 4) Synthèse
        - 4.1) Préférence finale
        - 4.2) Argumentaire



#### **4.1.4. Codage des données:**

A partir de notre grille de codage nous avons pu ranger le discours des répondants dans les catégories qui convenaient.

#### **4.1.5. Analyse des données:**

Pour analyser nos données nous avons trois manières de procédés:

- l'analyse verticale, on analyse colonne par colonne
- l'analyse horizontale, on analyse ligne par ligne en comparant les propos des différents répondants
- l'analyse quantitative, on mesure le nombre de fois où est apparue une variable

Pour analyser nos données nous avons choisi d'utiliser l'analyse horizontale. Celle-ci nous permet de comparer les réponses des différents répondants et ainsi d'en déduire les idées récurrentes, les tendances générales sur les produits et leurs caractéristiques. De plus, cette méthode nous permet d'identifier facilement les éléments les plus pertinents et les plus importants pour les répondants. En nous concentrant sur cette manière d'analyser les données nous avons pu structurer nos résultats en mettant en avant les points communs entre les différentes interviews. Cela nous a permis d'en tirer des conclusions comme le produit le plus pertinent aux yeux des consommateurs et le nom choisi pour le produit jugé le plus pertinent.

### **4.2. Analyses des entretiens par catégorie**

#### **La pâte à tartiner**

Lorsque nous avons demandé à nos répondants les attentes qu'ils avaient sur la pâte à tartiner nous avons pu remarquer que l'on retrouvait de nombreuses réponses communes sans lien avec l'âge, le sexe ou les catégories socio-professionnelles des personnes.

En effet, le goût chocolat noisette est revenu dans 80% de nos réponses, le chocolat restant une attente commune à chacun de nos répondants, nous retrouvons également des similitudes dans la recherche de texture et l'apparence d'une pâte à tartiner, un produit lisse, satiné, homogène, onctueux et facile à tartiner. Les seules réponses qui se différencient des autres sont le fait de rajouter des morceaux de noisettes ou d'opter pour une couleur bicolore. Nous savons que le packaging est un élément important pour les consommateurs car c'est la première impression que leur donne le produit dans les rayons, il est donc essentiel de prendre en compte les préférences des consommateurs. Nous avons donc remarqué que 7 personnes sur 8 préfèrent une pâte à tartiner dans un pot en verre, le répondant préférant le plastique a spécifié que le verre pouvait ne pas être pratique pour les enfants à cause de sa fragilité, nous avons également pu relever une préférence pour un étiquetage minimaliste et un pot de taille moyenne.

Concernant les freins liés à la consommation ou à l'achat de pâte à tartiner, les répondants nous ont fait part de leur réticence lié aux ingrédients peu sain et écoeurant que l'on retrouve généralement dans ce type de produit, que ce soit le sucre ou l'huile de palme; le prix élevé, les problèmes écologiques et la praticité du packaging sont des facteurs qui ont été relevé. Pour ce qui est des motivations des répondants, nous avons remarqué que la gourmandise et la qualité de bons ingrédients sains et naturels étaient des points essentiels. Durant cet entretien nous avons pu confirmer que les prix bas attirent les consommateurs mais que l'aspect de partage et de convivialité est très apprécié par ces derniers.



Finalement nous avons demandé à nos répondants de nous évoquer leurs marques de référence sur cette catégorie de produit, 90% des répondants ont répondu Nutella, d'autres ont relevé Nocciolata, Bonne Maman et El Mordjene.

### **Tablette de chocolat**

Concernant la tablette de chocolat, nous constatons qu'une majorité des répondants s'attend à du chocolat noir, avec une saveur intense mais sans amertume prononcée, avec un pourcentage de cacao entre 50% et 70%. Les autres répondants aimeraient quelque chose de plus doux avec du chocolat au lait et des éclats de noisette ou du riz soufflé.

Globalement, tous les répondants souhaitent une tablette de chocolat croquante et fondante en bouche, d'apparence plutôt lisse et brillante, sauf pour deux répondants, qui aimeraient voir quelque chose de plus déstructuré avec des reliefs ou des bouts de noisette apparents.

A propos du packaging, la plupart propose un emballage en papier kraft , avec un design sobre et la tablette de chocolat recouverte par de l'aluminium.

Ensuite, ce qui freine majoritairement nos répondants est l'aspect néfaste sur la santé, que le chocolat soit trop sucré ou trop amer. Néanmoins, ce qui les motive à en acheter c'est le plaisir du chocolat noir, la qualité du cacao et l'envie d'accompagner leur café par un morceau de chocolat.

Nous avons également remarqué que certains des répondants sont motivés par le fait de retrouver plusieurs saveurs dans la tablette de chocolat, notamment avec des éclats de noisette, de sel ou encore de fruits.

Enfin, quand nous leur avons demandé de citer leur marque de référence, les trois marques principales qui sont ressorties sont Lindt, Milka et Côte d'Or.

### **Chocolat en poudre:**

L'analyse horizontale permet d'observer comment les différentes catégories de consommateurs perçoivent le chocolat en poudre et ce qui influence leurs préférences.

Les attentes et perceptions varient considérablement d'un répondant à l'autre. Certains privilégiennent un chocolat en poudre très cacaoté, avec peu de sucre, souvent associé à une consommation adulte et à une recherche de qualité. À l'inverse, d'autres répondants recherchent un goût plus doux et sucré, plus réconfortant et adapté à une consommation familiale, notamment pour les enfants. Les préoccupations liées à la composition du produit diffèrent également. Certains consommateurs sont attentifs à la présence d'additifs, de conservateurs ou de sucre ajouté et privilégiennent des formules naturelles et bio. D'autres se focalisent avant tout sur le goût et l'expérience gustative, accordant moins d'importance aux ingrédients utilisés.

La texture et la dissolution du chocolat en poudre sont des critères d'évaluation importants, mais les attentes divergent. Certains consommateurs souhaitent une poudre fine qui se dissout instantanément, tandis que d'autres acceptent une légère épaisseur dans leur boisson, qui peut être perçue comme un signe de richesse en cacao. Le packaging est un autre élément qui divise les répondants. Certains apprécient les boîtes métalliques pour leur solidité et leur aspect traditionnel, tandis que d'autres privilégiennent des solutions plus modernes et écologiques, comme les



emballages en carton recyclable.

Enfin, l'usage du chocolat en poudre n'est pas le même pour tous les consommateurs. Certains l'utilisent exclusivement pour préparer des boissons chaudes, tandis que d'autres l'emploient aussi en pâtisserie ou en topping sur des desserts. Cette polyvalence est un atout pour certains, tandis que d'autres recherchent un produit spécifiquement conçu pour une seule utilisation.

Ainsi, l'analyse horizontale met en lumière la diversité des attentes et des perceptions selon les profils de consommateurs, sans qu'il y ait nécessairement une évolution liée à l'âge ou au temps.

### **Préférence finale des consommateurs**

En ce qui concerne la préférence finale des consommateurs, les différents entretiens individuels que nous avons réalisés nous ont permis d'observer que les répondants préfèrent la pâte à tartiner. C'est donc ce produit qui fait l'objet du produit choisi à l'unanimité à l'issue des entretiens.

#### **4.3. Synthèse des entretiens**

L'étude menée sur les attentes et perceptions des consommateurs vis-à-vis du chocolat en poudre, de la pâte à tartiner et des tablettes de chocolat met généralement en évidence des tendances communes et des spécificités propres à chaque produit.

D'une manière générale, le goût reste l'élément central du choix des consommateurs. Ils recherchent un équilibre entre intensité du cacao et douceur du sucre, avec une attention particulière à la qualité des ingrédients. La texture joue également un rôle fondamental : une poudre fine et soluble, une pâte à tartiner onctueuse et facile à étaler, ainsi qu'une tablette à la fois croquante et fondante sont des critères de sélection importants.

Le packaging influence aussi la perception du produit, c'est un facteur essentiel qui permet d'attirer l'œil des consommateurs dans les rayons. Ils apprécient les matériaux pratiques, comme le verre pour la pâte à tartiner, le métal pour le chocolat en poudre et l'aluminium/papier pour les tablettes. Ces choix répondent à des préoccupations de praticité, de conservation et d'impact environnemental.

Les principaux freins relevés concernent l'excès de sucre, le manque d'intensité en cacao et la présence d'additifs controversés, notamment l'huile de palme pour la pâte à tartiner. À l'inverse, les motivations d'achat sont avant tout liées au plaisir gustatif, au partage, à la nostalgie des saveurs traditionnelles et à l'authenticité des produits.

Enfin, les marques de référence confirment ces tendances avec une forte reconnaissance pour des produits emblématiques tels que Nutella, Nesquik, Lindt et Côte d'Or. Ces marques incarnent la fidélité des consommateurs à des goûts familiers et rassurants, tout en intégrant progressivement des attentes liées à la naturalité et à la qualité des ingrédients.

#### **4.4. Synthèse de la discussion de groupe:**

Suite à la discussion de groupe nous avons analysé le discours des répondants. Les répondants ont imaginé différents noms pour la pâte à tartiner en fonction des caractéristiques déterminées par les entretiens individuels. Puis ils ont classé les produits en différentes catégories. Ensuite les participants ont réalisé un top 3 de leurs noms préférés parmi tous les noms qu'ils avaient proposés. Le nom final choisi pour la pâte à tartiner a été déterminé en prenant en compte le nom qui a été le plus évoqué par les participants. Le nom choisi est KinderDream. En effet, les répondants étaient tous d'accord sur le fait que la pâte à tartiner rappelle les goûter d'enfant et ils associent en y réfléchissant les enfants aux rêves c'est pourquoi ils ont choisi ce nom.

## **Conclusion**

En somme, après avoir interrogé nos répondants lors d'entretiens individuels afin de définir le produit idéal et ses caractéristiques, puis organisé une discussion de groupe pour choisir le nom, nous avons procédé à une analyse approfondie.

Lors des entretiens individuels, la majorité des participants ont exprimé leur préférence pour une pâte à tartiner au chocolat noisette, à la texture onctueuse d'origine naturelle et sans huile de palme. Le packaging retenu pour ce produit sera un pot en verre de taille moyenne, conçu pour être ensuite utilisé comme verre une fois vide.

Ces échanges nous ont permis de concevoir un produit parfaitement adapté aux attentes des consommateurs, tout en atteignant nos objectifs et en ciblant efficacement notre audience.



## Annexes :

### A) Retranscription répondant 1:

**Intervieweur** : Bonjour je suis étudiante en première année de BUT techniques de commercialisons à Montpellier et nous réalisons une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produit sucré. Afin d'en apprendre plus sur toi je peux te demander de te présenter ?

**Rachel** : Bien sûr, je m'appelle Rachel Weber j'ai 19 ans je suis étudiante en BTS MCO. Je ne travaille pas fin, juste dans le cadre de mon BTS en tant qu'alternante. Je n'ai pas d'enfant et je vis chez mes parents.

**Intervieweur** : D'accord, quel serait ton rapport avec les produits sucrés ?

**Rachel** : Alors, moi, je suis une très très grande consommatrice de produits sucrés. Je teste la plupart du temps tous les nouveaux produits qui sortent et qui font le buzz sur les réseaux sociaux.

**Intervieweur** : Je vois. Parmi les produits sucrés je vais plus m'intéresser au chocolat pour cette étude. Tu peux m'en dire plus sur ta consommation de produits chocolatés ?

**Rachel** : Je mange tous types de chocolat que ce soient des gâteaux, des tablettes de chocolat, des yaourts, du chocolat tout seul, transformé, en poudre, en lait.

**Intervieweur** : Si tu devais me donner le nombre de fois où t'en mange par semaine ce serait combien ?

**Rachel** : Je dirais trois fois par semaine parce qu'après ça fait mal aux dents.

**Intervieweur** : D'accord et plutôt à quel moment de la journée tu en consommes ? Matin, midi, soir ?

**Rachel** : Je dirais entre le goûter et le soir avant le dîner.

**Intervieweur** : Intéressant. Maintenant je vais te donner trois produits et je vais te demander d'imaginer le produit parfait que tu verrais pour chaque produit.

**Rachel** : Allons-y.

**Intervieweur** : Tout d'abord, on va commencer par la pâte à tartiner décris moi le goût et la texture parfaite que tu verrais.

**Rachel** : Alors, la pâte à tartiner le problème c'est que souvent sa texture est hyper lourde par exemple la manger à la cuillère c'est compliqué comme la texture est assez lourde. Donc je dirais plutôt qu'elle soit douce et au chocolat au lait mais toujours légère.

**Intervieweur** : D'accord, concernant la texture, tu aimerais qu'elle soit comment plutôt lisse, brillante, avec des morceaux ?

**Rachel** : Je ne voudrais pas qu'elle soit mate déjà parce que ça fait un effet très pâte à béton donc je dirais brillante parce que ça donne plus envie d'en manger.

**Intervieweur** : je vois et le packaging tu le verras comment ?

**Rachel** : Dans un pot en verre comme le nutella parce que les pots en verre généralement on les conserve même après avoir consommé le produit pour d'autre chose. C'est pratique et facile à conserver aussi

**Intervieweur** : Oui, c'est vrai. J'aimerais savoir également ce qui t'empêcherait d'acheter cette future pâte à tartiner si elle est commercialisée ?

**Rachel** : Je dirais le prix parce que généralement, les pâtes à tartiner sont assez chères et on ne peut pas se permettre de toujours en acheter donc un prix abordable serait parfait.

**Intervieweur** : Quelles seraient tes motivations ?

**Rachel** : Bah, comme je t'ai dit ce serait le fait qu'elle ne soit pas lourde et pas chère parce qu'en soi c'est quelque chose que j'aime beaucoup et qui se mange sous plusieurs façons que ce soit sur la tartine ou à la cuillère donc j'aimerais bien en manger sans avoir cet effet de lourdeur et payer trop chère.

**Intervieweur** : Je vois. Tu as une marque de pâte à tartiner que tu achètes toujours ?

**Rachel** : Nutella mais pas pour manger à la cuillère comme c'est assez lourd, généralement plutôt pour faire des tartines, pour les crêpes, les gâteaux fin ce genre de truc.

**Intervieweur** : Bien, passons maintenant au second produit qui serait le chocolat en poudre. Ma question reste la même que pour le produit précédent, comment tu verrais ton chocolat en poudre parfait ?

**Rachel** : Le chocolat en poudre si tu ne le mélange pas avec quelque chose ce n'est pas bon genre j'aimerais bien un chocolat en poudre que tu peux mettre sur les glaces et tout sans que ça fasse cet effet farineux et trop fort.

**Intervieweur** : Trop fort ?

**Rachel** : Oui, parce que parfois le goût du chocolat est assez fort donc un chocolat plus léger serait meilleur.

**Interviewer**: L'apparence de ton chocolat en poudre, comment t'aimerais qu'elle soit ?

**Rachel**: Je dirais fine pour éviter cette effet farineux

**Intervieweur** : Et le packaging tu aimerais qu'il soit comment ?

**Rachel** : Comme dans les Banania dans des genres de petits sachets bah comme ça.

**Intervieweur** : Qu'est- ce qui t'empêcherais d'en consommer

**Rachel** : Je dirais encore une fois le fait que ce soit trop fort et ne se mélange pas bien au lait donc le fait que ce soit épais.

**Intervieweur** : Et ta motivation ?

**Rachel** : Une texture et un goût plus doux ainsi que le fait que je n'aime pas le lait tout seul donc j'aimerais bien quelque chose qui y ajoute du goût.

**Intervieweur** : Actuellement, quelle est ta marque de chocolat en poudre préférée ?

**Rachel** : Nesquik mais c'est assez épais.

**Intervieweur** : D'accord. Pour notre dernier produit, j'aimerais que tu me donnes les caractéristiques d'une tablette de chocolat parfaite selon toi.

**Rachel** : La tablette de chocolat le problème c'est que comme c'est un concentré de chocolat ça fait assez mal aux dents. Je ne sais pas pourquoi mais en manger en grande quantité fait mal aux dents. Le goût, je dirais que ce soit du chocolat au lait très doux.

**Intervieweur** : La texture ?

**Rachel** : \* réfléchit\* Pour la texture je dirais comme les tablettes de Crunch avec des petit reliefs et du genre



croquant entouré d'aluminium pour que la refermer ce soit plus simple et même c'est le meilleur packaging pour ne pas que quand il fait chaud bah ça coule du paquet.

**Interviewer:** Et niveau apparence ?

**Rachel:** Avec des reliefs comme pour les Crunch.

**Intervieweur :** Qu'est-ce qui te freinerais à l'achat d'une tablette de chocolat ?

**Rachel :** *En rigolant* : Le fait que si elle est trop lourde ça va me faire mal aux dents et donc que si je veux la finir je ne pourrais pas donc ça va me couper dans ma faim.

**Intervieweur :** Ta motivation serait quoi ?

**Rachel :** La marque je dirais parce que par exemple pour les sous-marques le chocolat n'est pas très bon alors que par exemple pour Milka ça donne plus envie d'en acheter grâce à leur réputation d'être bon dans ce type de produit.

**Intervieweur :** T'as marqué de référence serait donc Milka ?

**Rachel :** Oui je dirais Milka lorsque j'en prend pour en manger sinon pour la pâtisserie ce serait plutôt Nestlé.

**Intervieweur :** Maintenant que nous avons fini la description de ces trois produits, si tu devais en choisir un ce serait lequel ?

**Rachel :** La pâte à tartiner parce que c'est celle que je consomme le plus et c'est relou d'avoir que des pâtes à tartiner lourde dans les grandes surfaces.

**Intervieweur :** Bien, pour clôturer cet entretien je vais te demander de me dire ce que t'as retenu, ce que t'en pense ou alors ton avis.

**Rachel :** Bah je trouve que ce sont des questions super utiles en vrai. C'est hyper important pour un consommateur de savoir que les marques font des enquêtes pour connaître l'avis du consommateur pour la conception d'un nouveau produit. Ça nous fait penser que le produit idéal pourrait être créé et qu'on serait comblé parce que trouver le produit parfait à consommer c'est quasiment impossible.

**Intervieweur :** Oui, je comprends. Je te remercie d'avoir répondu à mes questions et d'avoir apporté ton aide pour cette enquête.

**Rachel :** Bah c'est avec plaisir.



## B) Retranscription répondant 2:

**Intervieweur** : Bonjour je suis étudiante en première année de BUT techniques de commercialisons à Montpellier et nous réalisons une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produit sucré. Afin d'en apprendre plus sur toi je peux te demander de te présenter ?

**Interviewer** : Oui bien sûr, je m'appelle Nevin TASKIRAN j'ai 50 ans, mariée et femme au foyer et j'ai 3 enfants.

**Intervieweur** : Ravis de te connaître. Peux-tu me parler de ton rapport avec les produits sucrés ?

**Nevin** : Alors, j'aime bien les produits sucrés, mais je fais attention à ne pas en consommer en grande quantité, surtout parce que je suis en perte de poids. Je privilégie les aliments qui ont un goût plus intense et moins sucré, plutôt que des produits trop gourmands ou trop gras.

**Intervieweur** : Je vois. Parmi les produits sucrés je vais plus m'intéresser au chocolat pour cette étude. Tu peux m'en dire plus sur ta consommation de produits chocolatés ? Pour mon rapport au chocolat, je ne suis pas une grande consommatrice de chocolat, mais j'aime en manger de temps en temps, surtout du chocolat noir. Je l'apprécie particulièrement avec un café, car l'amertume du chocolat se marie bien avec l'intensité du café, sans être trop sucré.

**Nevin** : Alors pour les produits chocolatés, je consomme principalement des tablettes de chocolat noir (70% de cacao ou plus). Parfois, j'aime aussi les petits carrés de chocolat noir aux éclats d'amande ou de noisette. Je ne suis pas une grande fan des chocolats trop sucrés ou trop gras comme les barres chocolatées.

**Intervieweur** : je vois, combien de fois en consommes-tu par semaine environ ?

**Nevin** : Je dirais que j'en consomme 1 à 2 fois par semaine, en petite quantité.

**Intervieweur** : A quel moment de la journée ?

**Nevin** : Principalement le matin ou en fin de soirée, avec un café. C'est plus un petit plaisir ponctuel qu'un aliment que je consomme quotidiennement.

**Intervieweur** : Bien. Maintenant je vais te donner trois produits et je vais te demander d'imaginer le produit parfait que tu aimerais consommer.

**Nevin** : Comment j'aimerais qu'il soit créé c'est ça ?

**Intervieweur** : Oui, exactement. Tout d'abord, on va commencer par la pâte à tartiner décris moi le goût et la texture parfaite que tu verras.

**Nevin** : Alors, le produit parfait selon moi si je devais en consommer, j'aimerais une pâte avec un goût intense de cacao, pas trop sucrée, avec une légère pointe de noisette.

**Intervieweur** : Pour la texture t'aurais une idée ?

**Nevin** : As-tu des exemples ?

**Intervieweur** : Elle peut être lisse, crémeuse, épaisse.

**Nevin** : Pour la texture je dirais lisse et crémeuse, mais pas trop liquide, pour qu'elle reste agréable à tartiner dans ce cas.

**Intervieweur** : L'apparence ?

**Nevin** : Pour l'apparence je préférerais une texture homogène et brillante, qui donne un effet plus naturel et gourmand direct lorsque nous voyons le produit sans avoir déjà à le goûter pour savoir que c'est de qualité.

**Intervieweur** : Le packaging comment aimerais-tu qu'il soit ?

**Nevin** : Le packaging c'est assez compliqué à imaginer mais je favorise un format pratique et minimaliste, en verre de préférence, avec une étiquette épurée qui met en avant la qualité des ingrédients.

**Intervieweur** : Tu aurais des freins à la consommation de pâte à tartiner ?

**Nevin** : Ce qui me freine à la consommation de pâte à tartiner c'est le fait que ce soit trop sucré, trop gras avec peu d'intérêt nutritionnel.

**Intervieweur** : Quelles sont tes motivations ?

**Nevin** : Ce qui me motive c'est l par exemple pour une crêpe ou une recette spéciale mais je n'irais pas en consommer à la cuillère comme les jeunes ou alors tous les matins sur la pâte à tartiner.

**Intervieweur** : Tu as une marque de référence pour la pâte à tartiner ?

**Nevin** : Je n'ai pas de marque de référence parce que je n'en consomme pas assez pour avoir une marque favorite mais par rapport à mes enfants qui en consomme je dirais Nutella.

**Intervieweur** : Bien, passons maintenant au second produit qui serait le chocolat en poudre. Ma question reste la même que pour le produit précédent, comment tu verrais ton chocolat en poudre parfait ?

**Nevin** : Je ne consomme pas de chocolat en poudre depuis que je suis enfant, je n'ai jamais aimé la texture poudreuse qui ne se mélange pas bien avec le lait.

**Intervieweur** : D'accord, je passe alors au dernier produit. Pour une future tablette de chocolat, toi qui en es consommatrice, quelle serait ta tablette de chocolat idéale.

**Nevin** : Alors pour le goût, étant une bonne consommatrice je dirais un chocolat noir intense avec un minimum 70% de cacao, légèrement amer, avec une touche de noisette ou d'amande.



**Intervieweur** : amande ?

**Nevin** : Oui, ça ajoute du goût au chocolat amer de la tablette et adoucit un peu le côté amer.

**Intervieweur** : je vois, la texture comment la vois-tu ?

**Nevin** : Alors pour la texture, je dirais croquante et fondante en bouche sans être collante c'est très important. Le chocolat collant est très désagréable à manger. \*rigole\*

**Intervieweur** : L'apparence ?

**Nevin** : Ah pour cela, je dirais lisse et brillante, avec des carrés bien définis.

**Intervieweur** : Le packaging ?

**Nevin** : Alors c'est une question que j'aime bien, car c'est la première chose que l'on voit quand on va en rayon. Je dirais un design sobre et élégant, mettant en avant le côté premium et authentique du chocolat.

**Intervieweur** : Je vois. Peux-tu me dire ce qui te freine et te motive à en consommer ?

**Nevin** : Ce qui me freine à la consommation c'est que je limite ma consommation pour ne pas perturber ma perte de poids et si c'est trop sucré ou trop lourd c'est désagréable à manger.

**Intervieweur** : \*Hocher la tête\*

**Nevin** : Pour mes motivations, je dirais comme au début c'est le fait d'en manger autour d'un café le matin.

**Intervieweur** : As-tu une marque de référence de tablette de chocolat ?

**Nevin** : Bien sûr, Lindt je dirais ou alors Milka si je veux varier avec des oréo ou autre saveur.

**Intervieweur** : Maintenant que nous avons fini la description de ces trois produits, si tu devais en choisir un ce serait lequel ?

**Nevin** : La tablette de chocolat parce que j'en consomme beaucoup plus que la pâte à tartiner qui est occasionnelle pour moi.

**Intervieweur** : Bien, pour clôturer cet entretien je vais te demander de me dire ce que t'as retenu, ce que t'en pense ou alors ton avis.

**Nevin** : Je trouve que ce sont des questions très utiles pour les entreprises lorsqu'ils veulent commercialiser des produits mais qu'ils hésitent entre 2-3 produits. Connaître l'avis des clients, ça pourrait leur permettre de choisir le meilleur produit à sortir et vendre. Pour nous, consommateur ça nous permet de savoir que les marques se soucient de notre avis pour le produit qu'ils vont créer.

**Intervieweur** : Oui, je comprends. Je te remercie d'avoir répondu à mes questions et d'avoir apporté ton aide pour cette enquête.



**Nevin** : Je te remercie moi de m'avoir demandé mon avis sur ce sujet.

### C) Retranscription répondant 3 :

**Interviewer** : Bonjour, je suis étudiante en première année de BUT technique de commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés.

Dans un premier temps je vais te demander de te présenter brièvement.

**Répondant 3** : Je m'appelle Patrick Feufeu, j'ai 55 ans et je suis gérant dans un magasin de chaussures.

**Interviewer** : As-tu des enfants, si oui combien vivent encore avec toi ?

**Répondant 3** : J'ai 3 enfants, dont 1 qui vit encore avec moi

**Interviewer** : D'accord, alors à présent je vais te demander de me parler de ton rapport avec les produits sucrés donc que ce soit les bonbons, les gâteaux, les boissons exetera.

**Répondant 3** : Je consomme des produits sucrés régulièrement, que ce soit des boissons sucrées comme des jus ou des barres chocolatées, plus précisément des Kinder Maxi.

**Interviewer** : Je vois. Maintenant nous allons nous concentrer davantage sur le chocolat je vais te demander quel type de produit chocolaté consomme le plus ?

**Répondant 3** : Les barres chocolatées mais aussi la pâte à tartiner.

**Interviewer** : Et à quelle fréquence consomme-tu ces produits ?

**Répondant 3** : Plusieurs fois par jour pour les barres chocolatées et au moins une fois par semaine de la pâte à tartiner.

**Interviewer** : A quel moment de la journée les consomme-tu ?

**Répondant 3** : La pâte à tartiner uniquement le matin et les Kinder entre les repas pour grignoter et le soir après manger devant la télé.

**Interviewer** : D'accord, maintenant nous allons approfondir le sujet de base, donc je vais te parler de trois produits qui sont destinés à être commercialisés dans le futur : une pâte à tartiner, du chocolat en poudre et une tablette de chocolat. Tu auras le rôle de déterminer les caractéristiques de chaque produit pour nous aider à créer ces derniers. Nous allons d'abord commencer par la pâte à tartiner, je vais alors te demander tes différentes attentes sur ce genre de produit. Tu as bien compris ?

**Répondant 3** : Oui, je t'écoute.

**Interviewer** : Donc pour une pâte à tartiner, quel goût recherches-tu ?

**Répondant 3** : Une pâte à tartiner à la noisette.

**Interviewer** : Au niveau de la texture, tu cherches quoi ? Par exemple, une texture épaisse, crémeuse, mousseuse, avec des morceaux...

**Répondant 3** : Avec des morceaux de noisettes, mélanger au chocolat à la noisette.



**Interviewer** : Et niveau apparence ? Sans parler du packaging mais plutôt de ce que tu manges directement.

**Répondant 3** : Je sais pas trop, mais une pâte à tartiner marron claire globalement.

**Interviewer** : Et au niveau du packaging ?

**Répondant 3** : Un packaging en verre qui permettra de reconvertir le pot en verre à boire après qu'il soit fini, pas un trop grand pot car je n'en consomme pas tous les jours non plus.

**Interviewer** : Qu'est ce qui pourrait te freiner ou qui te freine déjà sur le fait de consommer de la pâte à tartiner ?

**Répondant 3** : Les problèmes écologiques liés à la l'huile de palme que l'on retrouve dans le Nutella par exemple.

**Interviewer** : Rien d'autre ?

**Répondant 3** : Non.

**Interviewer** : Et au contraire quelles sont tes motivations sur la consommation de ce type de produit ?

**Répondant 3** : J'en achète plus souvent quand la famille ou les amis viennent à la maison, c'est ça qui m'en fait acheter à chaque fois mais au final je finis par toujours en racheter pour moi après à cause de ma gourmandise.

**Interviewer** : D'accord et quelles sont tes marques de référence de pâte à tartiner ?

**Répondant 3** : Nutella c'est tout ce que je connais.

**Interviewer** : D'accord, maintenant nous allons passer au chocolat en poudre et je vais te demander les mêmes interrogations. Donc quel goût recherches-tu dans ce type de produit si tu devais en prendre ?

**Répondant 3** : Du chocolat au lait.

**Interviewer** : Et au niveau de la texture ?

**Répondant 3** : Comment ça ?

**Interviewer** : Poudreuse, sableuse, granuleuse...

**Répondant 3** : Ah ! Je préfère une poudre fine.

**Interviewer** : Ok, et niveau apparence et packaging ?

**Répondant 3** : Et bien une poudre marron et un packaging en carton avec le moins de plastique possible.

**Interviewer** : Avec le moins de plastique possible ?

**Répondant 3** : Oui, pour l'écologie, et puis ça fait enfantin le surplus de plastique en plus d'être inutile.

**Interviewer** : Quels sont tes freins à la consommation de chocolat en poudre ?



**Répondant 3** : Je n'en ai pas réellement besoin, je prends du café.

**Interviewer** : D'accord et tes motivations ?

**Répondant 3** : Pour mes enfants mais j'aime bien en prendre l'été avec du lait froid ça fait du bien de temps en temps.

**Interviewer** : Et quelles sont tes marques de référence pour le chocolat en poudre ?

**Répondant 3** : Nesquick, ... je n'ai pas d'autres marques en tête.

**Interviewer** : Ok. Maintenant nous allons finir par la tablette de chocolat. Donc pour en acheter, quel goût recherche-tu ?

**Répondant 3** : Chocolat au lait et noisette

**Interviewer** : Parfait tu as pu répondre à la texture qui allait suivre sur la texture donc je peux directement te demander quelle apparence te donne envie d'acheter ou de manger une tablette de chocolat ?

**Répondant 3** : Une tablette avec des carrés simples facile à découper et des noisettes apparentes.

**Interviewer** : Et au niveau du packaging ?

**Répondant 3** : Un packaging en papier.

**Interviewer** : Un packaging plutôt minimaliste ou chargé ?

**Répondant 3** : Plutôt minimaliste.

**Interviewer** : Quels sont tes freins à la consommation de chocolat ?

**Répondant 3** : Pour ne pas en manger trop, et faire attention à ma santé car je suis diabétique.

**Interviewer** : Et quelles sont tes motivations ?

**Répondant 3** : Je n'en achète pas souvent mais la gourmandise, ou pour ma fille quand elle veut faire des gâteaux.

**Interviewer** : Et quelles sont tes marques de références pour les tablettes de chocolat ?

**Répondant 3** : Côte d'or et Suchard.

**Interviewer** : D'accord. Alors nous allons finir par conclure sur cet entretien. Parmi les produits dont nous avons parlé, lequel trouves-tu le plus intéressant à commercialiser, lequel est ton préféré ?

**Répondant 3** : La pâte à tartiner parce que tout le monde en prend et j'estime que c'est moins de la gourmandise que d'acheter des tablettes de chocolat au goûter, car c'est pas vraiment fait pour un moment de consommation précis à la base contrairement à la pâte à tartiner.

**Interviewer** : D'accord merci pour toutes tes réponses.



## D) Retranscription répondant 4 :

**Interviewer** : Bonjour, je suis étudiante en première année de BUT technique de commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés.

Dans un premier temps je vais te demander de te présenter brièvement.

**Répondant 4** : Bonjour, je m'appelle Alex Allaïre, j'ai 20 ans et je suis en troisième année de licence STAPS à Poitiers.

**Interviewer** : Merci, alors maintenant nous allons parler de ton rapport au produit sucré, donc peux tu nous parler de ta consommation de bonbons, de chocolats ou de gâteaux par exemple.

**Répondant 4** : J'aime consommer des produits sucrés mais j'essaye de faire attention à ne pas en abuser. il y a des périodes où je peux en consommer tous les jours et d'autres où j'en consomme très peu.

**Interviewer** : D'accord, quel type de produit sucré consomme-tu le plus ?

**Répondant 4** : Les gâteaux et les bonbons de temps en temps.

**Interviewer** : Donc maintenant nous allons nous concentrer sur le chocolat. Quels sont les produits que tu consommes le plus qui sont à base de chocolat ?

**Répondant 4** : Comme je l'ai dit avant, les gâteaux donc les barres chocolatées comme les Twix, les Kinder Bueno ou des choses comme ça mais aussi les tablettes de chocolats pour grignoter ou faire des gâteaux.

**Interviewer** : D'accord et au niveau de ta fréquence de consommation des produits chocolatés tu te situes comment ?

**Répondant 4** : Presque tout les jours je pense

**Interviewer** : Ok et à quel moment de la journée tu consomme ce type de produit ?

**Répondant 4** : Je tiens juste à revenir sur la question de tout à l'heure mais j'ai oublié de préciser que je consommais aussi de la pâte à tartiner tous les matins et aussi au goûter, comme la plupart des produits chocolatés.

**Interviewer** : D'accord merci pour cette précision. Maintenant on va passer à une autre étape de l'entretien et je vais te parler de trois produits qui sont destinés à être commercialisés dans le futur. D'abord nous avons la pâte à tartiner, ensuite le chocolat en poudre et enfin la tablette de chocolat, donc tu auras le rôle de permis de déterminer les caractéristiques de chacun de ces produits. Nous allons commencer par la pâte à tartiner. Quelles sont les attentes que tu as au niveau du goût dans une pâte à tartiner en général ?

**Répondant 4** : Hum, j'aime bien les pâtes à tartiner qui ressemble au Nutella car j'aime bien la noisette et le chocolat.

**Interviewer** : Et quel type de texture tu aimes ?

**Répondant 4** : C'est -à -dire ?



**Interviewer** : Tu préfères quand elle lisse, onctueuse, crémeuse, avec des bouts de chocolat...?

**Répondant 4** : Je dirais lisse sans morceaux car ça me gêne. Je n'aime pas quand c'est trop liquide donc assez épaisse.

**Interviewer** : D'accord au niveau de l'apparence, qu'est-ce qui te donne envie dans une pâte à tartiner ?

**Répondant 4** : Je ne sais pas si ça répond à la question mais j'aime quand j'ouvre le pot et que tout est lisse et beau. J'aime quand la pâte à tartiner est assez claire, qu'elle a les couleurs du chocolat au lait.

**Interviewer** : Et au niveau du packaging qu'est-ce qui t'attire le plus ?

**Répondant 4** : Comme j'ai l'habitude, j'aime bien quand c'est dans des pots en verre.

**Interviewer** : D'accord merci. Maintenant peux-tu m'expliquer ce qui te freine à consommer de la pâte à tartiner, et au contraire ce qui te pousse à en consommer ?

**Répondant 4** : L'été j'en consomme très peu, car l'huile remonte avec la chaleur et ça me dégoûte, les matières grasses me freinent et j'aimerais trouver un produit plus sain que je peux consommer l'été. Les facteurs qui me poussent à en consommer sont le goût et le fait que ça se marie avec pleins de choses comme les tartines, les recettes, les gâteaux, mais surtout la gourmandise.

**Interviewer** : Et quelles sont tes marques de référence pour les pâtes à tartiner ?

**Répondant 4** : Nutella et El Mordjene en ce moment.

**Interviewer** : Maintenant nous allons passer au chocolat en poudre, je vais te poser les mêmes questions sur les caractéristiques du produit. Donc commençons par le goût, qu'est ce que tu recherches dans ce produit.

**Répondant 4** : J'en consomme très rarement parce que je n'aime pas le lait mais pour pouvoir en manger il faut que ça soit fort en chocolat pour que je me rende compte qu'il y a du lait. C'est contradictoire parce que mon chocolat préféré est celui au lait.

**Interviewer** : Pour la texture tu recherches quoi ?

**Répondant 4** : Euh je ne sais pas trop, mais pas farineuse en bouche en tout cas .

**Interviewer** : Et au niveau de l'apparence du packaging ?

**Répondant 4** : Je dirais une petite boîte en ferraille avec un sachet à l'intérieur.

**Interviewer** : Un sachet par portion ?

**Répondant 4** : Non un sachet avec toute la poudre mais juste pour éviter que ça soit directement au contact du métal.

**Interviewer** : Je vois. Et quels sont tes freins à la consommation de chocolat en poudre ?

**Répondant 4** : J'en consomme très peu car je n'aime pas le lait et ça se boit avec du lait.

**Interviewer** : Et qu'est ce qui te pousse à en consommer lorsque ça arrive ?



**Répondant 4** : Lorsque je fais ou mange des tiramisus au chocolat. Mais j'en consommais si on ne sentait pas le lait.

**Interviewer** : Et quelles sont tes marques de référence ?

**Répondant 4** : Poulain et Banania.

**Interviewer** : Maintenant nous allons passer aux tablettes de chocolat. Donc au niveau du goût qu'est ce que tu recherches dans une tablette de chocolat ?

**Répondant 4** : Directement du chocolat au lait.

**Interviewer** : Et niveau texture ?

**Répondant 4** : Quand c'est croquant et qu'il y a des morceaux dedans comme du riz soufflé, des cacahuètes ou des fruits.

**Interviewer** : D'accord, et par rapport à l'apparence ?

**Répondant 4** : Quand c'est simple, que les carrés ne sont pas trop petits, j'aime quand le quadrillage est simple comme ça c'est facile à découper, pas comme certaines marques qui font des formes géométriques irrégulières comme Crunch je crois parce que c'est embêtant à découper.

**Interviewer** : Et pour le packaging tu t'attends à quoi ?

**Répondant 4** : Un truc basique et minimaliste avec le papier autour ou on voit la marque en gros et de l'aluminium à l'intérieur où il y a le chocolat.

**Interviewer** : Quels sont tes freins à la consommation de tablette de chocolat ?

**Répondant 4** : C'est pas très sain, faut pas en manger trop souvent pour garder la ligne.

**Interviewer** : Et quels sont les facteurs qui te poussent à en consommer ?

**Répondant 4** : Le goût, j'aime bien quand les marques proposent différentes gammes que ça soit avec du riz soufflé, du caramel...

**Interviewer** : Et c'est quoi tes marques de référence ?

**Répondant 4** : Côte d'Or, Crunch, et ma préférée Milka parce que justement ils proposent pleins de collaboration avec d'autres marques comme Oreo par exemple.

**Interviewer** : D'accord merci beaucoup pour tes réponses. Suite aux trois produits dont nous avons parlé, quelle est ta préférence entre les pâtes à tartiner, le chocolat en poudre et les tablettes de chocolat ?

**Répondant 4** : J'hésite entre la pâte à tartiner et la tablette de chocolat mais je mange plus souvent la pâte à tartiner et ça se marie plus dans différents moments de consommation que ça soit dans des recettes, des crêpes des gaufres ou du pain, donc je vais répondre la pâte à tartiner.

**Interviewer** : D'accord merci pour toutes tes réponses.



## E) Retranscription répondant 5 :

**Interviewer** : Bonjour, je suis étudiante en première année de BUT Techniques de Commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés. On va donc discuter ensemble de différents thèmes concernant ta consommation et ton rapport aux produits sucrés. Avant de commencer, est ce que tu m'autorises à enregistrer notre entretien ?

Est ce que tu pourrais te présenter rapidement, me donner ton âge, ton prénom, ton métier, ton nombre d'enfants, des infos de ce type ?

**Répondant** : Bonjour, je m'appelle Valérie, je suis maman de 6 enfants, je travaille dans un casino, j'ai été un petit peu dans le marketing quand même avec de la gestion cinématographique pendant 19 ans, j'habite à Rochefort.

**Interviewer** : Ok, très bien. Alors, parles moi de ta consommation de produits sucrés.

**Répondant** : Les produits sucrés, genre des biscuits, des gâteaux ?

**Interviewer** : Un peu de tout, réponds comme tu l'entends.

**Répondant** : J'ai une consommation qui n'est pas très occasionnelle puisqu'avec les enfants c'est difficile de résister au goûter. (rires)

**Interviewer** : Oui je me doute bien, mmh, et concernant le chocolat plus précisément, qu'est ce que tu pourrais me dire ?

**Répondant** : Euh, le chocolat c'est le réconfort, je dirais que j'en consomme on va dire une fois par semaine, mais c'est pas une consommation excessive...Oui voilà je dirais une à deux fois dans la semaine.

**Interviewer** : D'accord, et peux-tu me dire quels types de produits tu consommes ?

**Répondant** : Je pense plus du chocolat noir en général, minimum 60%, 70% c'est mieux.

**Interviewer** : En tablette ?

**Répondant** : Oui oui en tablette

**Interviewer** : Et, selon toi, c'est à quel moment de la journée que t'en consommes le plus ?

**Répondant** : Au moment du goûter, et euh ... bah après le café le midi. (rires)

**Interviewer** : Très bien. Alors en fait, mon équipe et moi, on a imaginé trois produits différents, qui seraient susceptibles d'être lancés sur le marché donc des sucreries, principalement en termes de



chocolat, dont une pâte à tartiner, du chocolat en poudre et une tablette de chocolat. Euh, j'aimerais que par exemple, pour chaque produit, tu me dises quels sont tes attentes, en terme de goût, de texture, d'apparence ; quels sont tes freins et tes motivations et si tu as une marque de référence, donc une marque que tu achètes souvent pour chacun de ces produits.

Commençons par la pâte à tartiner, parles moi de tes attentes majeures pour ce produit.

**Répondant** : Euh la pâte à tartiner, ma consommation est régulière et que j'attends de la pâte à tartiner qu'elle soit de qualité, sans huile de palme, qu'on sente vraiment le goût du chocolat. Bon la qualité, je l'ai pas vraiment avec la marque que j'achète puisque c'est du Nutella. J'aimerais bien un goût aussi similaire mais sans huile de palme avec un goût vraiment chocolat pâte à tartiner comme on peut retrouver dedans le nutella quoi.

**Interviewer** : Ok, mmh, ensuite, quels pourraient être tes freins à la consommation d'une pâte à tartiner ?

**Répondant** : pas assez chocolaté, si y'a trop de sucres, comme certaines pâtes à tartiner qu'on peut trouver dans le commerce, du genre milka et les marques de grands magasins, souvent c'est plus sucré. Le nutella est déjà très sucré mais souvent les autres le sont encore plus. Moi ce que je recherche vraiment dans le produit c'est principalement le goût du chocolat, et la qualité gustative, l'onctuosité aussi, la texture.

**Interviewer** : Et à l'inverse, est ce que t'as des motivations particulières à cette consommation ?

**Répondant** : La motivation c'est le prix ! (rires) Non mais c'est d'avoir la qualité gustative, et puis la qualité de l'équilibre quand même, que ça soit pas de l'huile de palme déjà c'est important, qu'on retrouve tout ce qu'on attend dans une pâte à tartiner comme ce que j'ai dis avant, et puis que le prix soit attractif aussi.

**Interviewer** : Oui je comprends. Donc si je résume, tout ce qui t'attire, tout ce qui te pousses à acheter une pâte à tartiner ça va vraiment être la qualité du produit, et le goût ?

**Répondant** : Oui, si je veux y mettre le prix, parce que c'est vraiment qu'avec nos conditions économiques actuelles, il faut y mettre le prix si on veut vraiment la qualité gustative et qualitative.

**Interviewer** : Et donc ta marque de référence, tu me confirmes que c'est Nutella ?

**Répondant** : C'est ma marque de référence mais c'est pas celle que j'achète sur la plan qualitatif, ça m'arrive de prendre une marque bio, ça s'appelle jean fabre il me semble.

**Interviewer** : D'accord. Ensuite, pour le chocolat en poudre, est ce que tu en consommes ? Quelles sont tes attentes vis-à -vis de ce produit ?

**Répondant** : Euh le chocolat en poudre c'est pa quelque chose que j'utilise beaucoup, à part pour la déco des tiramisus et le chocolat au lait des enfants, qui se fait de plus en plus rare d'ailleurs, et puis aussi pour certains gâteaux quand on a plus de tablette de chocolat. Mais sinon, je dirais que ce que je

reproche à la marque que j'achète c'est le côté trop sucré, c'est la marque Nesquik. Cette marque là elle est bonne parce qu'elle est facile d'utilisation, enfin facilement soluble, que ce soit chaud ou froid, c'est vrai qu'elle sert aussi pour les glaces quand les enfants veulent rajouter du chocolat dedans. Mais elle est très sucrée, c'est le seul reproche que je leur fait.

**Interviewer** : Mmh, et en termes de motivations, que peux tu me dire ?

**Répondant** : moi ce qui me motive à acheter du chocolat en poudre c'est ce côté solubilité chaud comme froid, et euh le côté gustatif vraiment chocolaté, euh comme on peut retrouver dans le Van Houten, mais le Van Houten c'est une marque très chère et peu soluble, enfin pas assez dans le froid je trouve.

**Interviewer** : Intéressant, mmh donc concrètement ce que tu retiens comme critères de sélection pour ce produit c'est le goût et la solubilité ?

**Répondant** : Exactement !

**Interviewer** : D'accord, maintenant, si on finit avec la tablette de chocolat, parles moi de tes attentes envers ce type de produit ?

**Répondant** : Pour moi, ce qui est important c'est le goût de mon enfance, j'ai pas un regard très objectif, mais aucune tablette ne détrône Côte d'Or, même si elle est très sucrée, ça reste ma préférée. Après, bien sûr il y a des chocolats en tablette qui sont très bons, les chocolats So'Bio, elles sont à 70% mais y'a pas cette amertume qui reste en bouche, donc celles ci j'aime bien les acheter. Sinon, ma marque fétiche reste le chocolat noir Côté d'Or.

**Interviewer** : Et qu'est ce qui te pousse à acheter une tablette de chocolat ?

**Répondant** : Je l'utilise dans les gâteaux pour les enfants, pour faire mon chocolat chaud je vais beaucoup plus utiliser du chocolat noir en tablette que du chocolat en poudre d'aileurs, c'est devenu une habitude donc j'en achète très régulièrement. Après, j'ai grandi en belgique avec du chocolat belge, donc j'achète très rarement d'autres marques, Nestlé par exemple, je ne suis pas fan du tout.

**Interviewer** : Très bien, et est ce que tu dirais qu'il y a des aspects qui t'empêchent d'acheter une tablette de chocolat ?

**Répondant** : Si je vois pas minimum 50% de chocolat j'achète pas.

**Interviewer** : Ah je comprends parfaitement ! As-tu des préférences en termes d'apparence, de packaging pour une tablette ?

**Répondant** : Je trouve ça important de mettre de la fève de cacao en valeur, et puis quelque chose de simple d'épuré, juste un carré de chocolat et une fève de cacao ça parle de soi.

**Interviewer** : D'accord. Donc si on résume tout, selon tes critères et attentes pour ces 3 produits, lequel



serais-tu le plus susceptible d'acheter s'ils étaient lancés sur le marché ?

**Répondant :** Je pense que le produit le plus courant c'est la pâte à tartiner, pour les enfants surtout, même pour moi. Oui la pâte à tartiner ou la tablette de chocolat en priorité.

**Interviewer :** Et si tu devais en choisir qu'un seul ?

**Répondant :** Peut-être la tablette de chocolat, parce qu'on peut le cuisiner soi-même, faire notre pâte à tartiner maison avec et c'est plus sain.

**Interviewer :** Parfait, je te remercie d'avoir participé à cet entretien.

**Répondant :** Avec plaisir !

## F) Retranscription répondant 6 :

**Interviewer :** Bonjour, je suis étudiante en première année de BUT Techniques de Commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés. On va donc discuter ensemble de différents thèmes concernant ta consommation et ton rapport aux produits sucrés. Avant de commencer, est ce que tu m'autorises à enregistrer notre entretien ? Est ce que tu pourrais te présenter rapidement, me donner ton âge, ton prénom, ton métier, ton nombre d'enfants, des infos de ce type ?

**Répondant :** Bonjour, merci de m'avoir choisi pour cet entretien ! Oui, tu peux enregistrer notre discussion. Alors, je m'appelle Joffrey Martin, j'ai 30 ans et je travaille au musée maritime de La Rochelle. Je vais bientôt être papa, et je vis en couple. Je suis plutôt actif, j'aime le sport et la cuisine.

**Interviewer :** Ok, très bien. Alors, parles moi de ta consommation de produits sucrés.

**Répondant :** Je dirais que je consomme des produits sucrés de façon modérée. J'aime bien le chocolat, les pâtisseries et les desserts en général, mais j'essaie de ne pas en abuser. En semaine, je limite ma consommation, mais le week-end, je me fais plus plaisir, surtout si je sors ou si je suis invité quelque part. J'ai aussi une préférence pour les produits faits maison, parce que je trouve qu'ils sont souvent meilleurs et moins transformés. Mais ça ne m'empêche pas d'acheter des biscuits ou du chocolat industriel de temps en temps. En résumé, j'aime le sucré, mais j'essaie de garder un certain équilibre.

**Interviewer :** Oui je préfère aussi les produits faits maison, mmh, et concernant le chocolat plus précisément, qu'est ce que tu pourrais me dire ?

**Répondant :** Ah le chocolat j'adore ça, surtout le chocolat noir. Je trouve qu'il a plus de goût et qu'il est moins écoeurant que le chocolat au lait. En général, j'achète du chocolat avec un pourcentage de cacao assez élevé, autour de 70 % ou plus. J'aime bien en manger un ou deux carrés après le repas, comme une petite touche sucrée. Et quand je cuisine, j'aime bien faire des gâteaux au chocolat, des fondants ou des cookies. Par contre, je ne suis pas trop fan du chocolat blanc, je trouve ça trop sucré.



**Interviewer** : D'accord, et peux-tu me dire quels types de produits tu consommes ?

**Répondant** : Oui bien sûr ! Je consomme principalement du chocolat surtout noir, en tablette, des gâteaux et biscuits genre des cookies ou des sablés, des yaourts et des glaces.

**Interviewer** : Et, selon toi, c'est à quel moment de la journée que t'en consommes le plus ?

**Répondant** : Je pense que je consomme le plus de produits sucrés en fin de repas et au goûter. Après le déjeuner ou le dîner, j'aime bien prendre un carré de chocolat ou un yaourt sucré. Et l'après-midi, quand j'ai un petit creux, je me fais souvent une collation avec un fruit et parfois un biscuit ou un morceau de gâteau.

**Interviewer** : Parfait. Alors en fait, mon équipe et moi, on a imaginé trois produits différents, qui seraient susceptibles d'être lancés sur le marché donc des sucreries, principalement en termes de chocolat, dont une pâte à tartiner, du chocolat en poudre et une tablette de chocolat. Euh, j'aimerais que par exemple, pour chaque produit, tu me dises quels sont tes attentes, en terme de goût, de texture, d'apparence ; quels sont tes freins et tes motivations et si tu as une marque de référence, donc une marque que tu achètes souvent pour chacun de ces produits. Commençons par la pâte à tartiner, parles moi de tes attentes majeures pour ce produit.

**Répondant** : Ah super idée ! Pour ce qui est de la pâte à tartiner, j'attends un goût intense en noisette et en chocolat, pas trop sucré, euh, je sais pas... une texture bien onctueuse, facile à tartiner, mais pas trop liquide. Et si je dirais une apparence gourmande, avec une belle couleur chocolatée et une texture brillante.

**Interviewer** : Oui je vois, et qu'est ce qui te motive à en acheter ?

**Répondant** : Si elle a une bonne composition, pas d'huile de palme, plus d'ingrédients naturels, et si y a un bon équilibre entre le goût du chocolat et de la noisette.

**Interviewer** : Ok, et en termes de freins tu dirais quoi ?

**Répondant** : Je pense si elle est trop sucrée ou écoeurante, si la texture est trop grasse ou trop compacte et si y a beaucoup d'additifs ou trop d'huile de palme.

**Interviewer** : Est ce que tu as une marque de référence pour la pâte à tartiner ?

**Répondant** : J'aime bien Nocciolata, elle est sans huile de palme et plus naturelle que Nutella. Sinon, j'ai déjà goûté des pâtes à tartiner artisanales qui étaient vraiment top !

**Interviewer** : D'accord. Ensuite, pour le chocolat en poudre, est ce que tu en consommes ? Quelles sont tes attentes vis-à -vis de ce produit ?

**Répondant** : Oui, j'en consomme surtout pour faire du chocolat chaud en hiver ! Je pense que c'est indispensable que le chocolat en poudre ait un goût intense en cacao, pas trop sucré, avec une poudre qui se mélange bien, sans faire de grumeaux, et aussi qui fait une belle mousse quand on le prépare avec du lait chaud.

**Interviewer** : Mmh, ok. et en termes de motivations à l'achat de ce produit, quelles sont les tiennes ?

**Répondant** : J'aime bien quand la composition est simple avec du vrai cacao et peu d'additifs, qu'il y a un bon équilibre entre force du cacao et douceur du sucre, et puis surtout un packaging pratique, genre une boîte refermable.

**Interviewer** : Et qu'est ce qui te freines à en acheter ?

**Répondant** : Comme je disais, quand y a trop de sucres, et pas assez de cacao, ou une texture qui ne se mélange pas bien.

**Interviewer** : Si je comprends bien, ce qui compte pour toi comme critères pour ce produit, c'est surtout le goût, la composition et la solubilité ?

**Répondant** : En gros, c'est ça !

**Interviewer** : as-tu une marque de référence pour ce produit ?

**Répondant** : J'aime bien acheter le Van Houten pour le côté cacao intense et sinon, Poulain Grand Arôme pour un goût plus doux et nostalgique.

**Interviewer** : D'accord, maintenant, si on finit avec la tablette de chocolat, parles moi de tes attentes envers ce type de produit ?

**Répondant** : Alors, pour la tablette de chocolat, moi je m'attends à un bon équilibre entre douceur et amertume, surtout si c'est du chocolat noir. Je préfère un chocolat avec un bon pourcentage de cacao, donc autour de 70 % ou plus. Au niveau de la texture, je veux un chocolat qui fond bien en bouche, mais qui ait un peu de croquant sous les dents, surtout si c'est un chocolat avec des éclats de noisettes ou d'amandes. Après, sur l'apparence du produit, je dirais une tablette bien découpée, brillante et lisse.

**Interviewer** : Pour quelles raisons tu es susceptible d'acheter du chocolat ? Qu'est ce qui te motive ?

**Répondant** : Ah bah la qualité du cacao utilisé plus c'est pur et naturel, mieux c'est. Si c'est un produit issu du commerce équitable ou bio, ça peut vraiment me motiver à acheter. Et puis la possibilité de retrouver des variétés avec des ingrédients un peu originaux, du style des éclats de sel de mer, des fruits secs, ou des épices, ça j'adore.

En revanche, j'achète pas de tablette de chocolat si c'est trop sucré ou trop huileux, ça gâche tout le plaisir du chocolat. Après, si les ingrédients sont trop artificiels ou une texture qui se casse facilement tu sais genre t'as plus le plaisir de croquer vraiment dedans. Voilà, sinon je dirais un prix trop élevé, à moins que ce soit vraiment un chocolat haut de gamme, là je peux comprendre.

**Interviewer** : Quelle est ta marque de référence pour les tablettes de chocolat ?

**Répondant** : Généralement, je prends du Lindt pour un chocolat de bonne qualité, surtout leur gamme « Excellence », sinon du Côte d'Or ou Valrhona pour du chocolat de qualité supérieure.

**Interviewer** : Des goûts de luxe finalement ! As-tu des préférences en termes d'apparence, de packaging pour une tablette ?

**Répondant** : J'aime bien les tablettes avec des carrés bien découpés, c'est plus pratique pour casser un morceau sans en mettre partout. Pour le packaging, je préfère un packaging simple mais élégant, genre un papier métallisé ou une boîte en carton recyclable, et surtout qui soit pratique, facile à ouvrir, avec une fermeture qui protège la tablette.

**Interviewer** : D'accord. Donc si on résume tout, selon tes critères et attentes pour ces 3 produits, lequel serais-tu le plus susceptible d'acheter s'ils étaient lancés sur le marché ?

**Répondant** : Je dirais que je serais le plus susceptible d'acheter la tablette de chocolat.

**Interviewer** : Parfait, je te remercie d'avoir participé à cet entretien.

**Répondant** : C'était super intéressant, merci à toi !

## G) Retranscription répondant 7:

**Interviewer**: Bonjour je suis Eléa Schlosser je suis étudiante en BUT techniques de commercialisation à Montpellier et je réalise une étude quantitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés.

Pouvez vous me donner votre nom prénom

**Répondant** : Je m'appelle Carole Buisson

**Interviewer**: Votre âge

**Répondant** : J'ai 47 ans

**Interviewer**: Votre métier ?

**Répondant** : Je suis technicienne de laboratoire

**Interviewer**: D'accord est ce que vous avez des enfants ?

**Répondant** : Oui j'ai deux enfants.

**Interviewer**: Très bien quel âge ont ils ?

**Répondant** : Ils ont 13 et 7 ans

**Interviewer**: Parfait. Alors je vais vous donner une consigne de départ et vous même vous allez devoir développer. C'est bon pour vous ?

**Répondant** : Oui



**Interviewer:** Parfait. Est ce que vous pouvez me parle de votre rapport et consommation de produits sucrés

**Répondant :** Alors les produits sucrés si je dois décrire une journée je dirais que le matin au petit déjeuner je consomme de la confiture ensuite le midi je prends un dessert qui est plutôt un laitage ou un yaourt aux fruits et le soir pareil un dessert sucré ou un morceau de chocolat. Je ne prends pas d'en-cas entre le matin et le midi ou au goûter.

**Interviewer:** D'accord est ce qu'il y a des produits sucrés que vous préférez consommé ?

**Répondant :** Le chocolat noir.

**Interviewer:** Maintenant on va se concentrer sur le chocolat, ça tombe plutôt bien. Maintenant je vais vous demander quel produit chocolaté vous consommez le plus souvent, votre fréquence de consommation de produits chocolatés, et les moments de consommation spécifique où vous consommez des produits chocolatés.

**Répondant :** Alors les produits chocolatés que je vais le plus consommés seront le chocolat noir en tablette que je vais plutôt consommer le soir à la fin du repas entre 3 carrés de chocolat après le repas sinon ponctuellement aussi les pâtes à tartiner nutella pour accompagner souvent mes enfants si ils prennent un goûter les week-ends.

**Interviewer:** Combien de fois par semaine vous pensez que vous consommez des produits chocolatés ?

**Répondant :** Je dirais facilement 5 fois par semaine minimum une fois par jour.

**Interviewer:** Très bien. Dans le cadre de notre étude, on va vous proposer 3 produits qui sont destinés à être commercialisés dans le futur. On a donc une pâte à tartiner, une poudre chocolatée et enfin une tablette de chocolat. Votre mission à présent va être de déterminer les caractéristiques de chaque produit un par un le plus précisément possible. On va commencer par la pâte à tartiner. Ce que je vais vous demander c'est vraiment les attentes que vous avez au niveau de la pâte à tartiner que ce soit au niveau du goût, de la texture, de l'apparence ou du packaging.

**Répondant :** Alors je vais commencer par la texture. Pour moi une pâte à tartiner doit se tartiner quelque soit le support c'est à dire que le support soit plutôt dur comme une tartine grillée jusqu'à de la brioche qui est plutôt mou ce que j'attend c'est qu'il y ait vraiment un étalement qui soit fait sans casser le support. La texture est très importante pour moi en ce qui concerne la pâte à tartiner. Il ne faut pas qu'elle soit liquide.

**Interviewer:** Plus crémeuse ?

**Répondant :** Oui c'est ça plus crémeuse pas forcément fouetté comme une mousse au chocolat mais vraiment crémeuse. Au niveau du goût je dirais qu'on sent le chocolat mais pas trop fort. Moi qui aime le chocolat noir je voudrais retrouvé le goût du chocolat mais pas le celui du chocolat noir je veux qui soit un peu sucré un peu gourmand plus que du chocolat noir ensuite j'aime bien nutella parce qu'il y a cette touche de noisette. J'aime bien qu'il y ait un autre goût que simplement le chocolat. Au niveau de la couleur je m'attends à voir la couleur d'un chocolat plutôt au lait je trouve ça plus appétissant.

**Interviewer:** Vous voulez dire plutôt marron clair ?

**Répondant :** Oui c'est ça marron, pas forcément marron comme le caramel mais oui je dirais marron chocolat au lait. Je me vois pas tartiner un chocolat noir. Ensuite au niveau de packaging ce que je reproche d'ailleurs au pot de nutella c'est le fait de pouvoir récupérer l'ensemble de la pâte à tartiner.

**Interviewer:** Dans le fond ?

**Répondant :** Oui voilà dans le fond et sans avoir besoin de la fameuse spatule nutella c'est-à-dire que quelque soit l'ustensile qu'on utilise on peut récupérer de façon simple la pâte. Après je dirais un packaging qui donne envie de goûter donc qui change un peu par rapport à ce qu'on connaît déjà et j'aime beaucoup le verre le fait qu'on puisse visualiser ce qu'on va manger.

**Interviewer:** Qu'on puisse le visualiser ?

**Répondant :** Oui que se soit transparent, j'aime pas trop qu'il y ait trop d'étiquetage autour qui fait qu'on sache pas ce qu'il y a à l'intérieur.

**Interviewer:** D'accord.

**Répondant :** Donc j'aime bien le verre que l'on a pas forcément beaucoup parce que la marque prend le dessus du produit en lui même à cause de l'étiquette je trouve ça dommage alors que c'est ça qui attire l'œil du consommateur. Donc il y aurait le nom du produit pour qu'on sache ce que c'est pour que l'on puisse le retrouver et après oui en verre. Après une petite note plus personnelle mais j'aimerais voir une note vintage au pot pour retrouver notre âme d'enfance dans le packaging.

Au niveau de l'apparence pour préciser un peu plus vous le voyez plus unicolor ou alors il y aurait des touches de marbré, vous imaginez une pâte brillante ou mate ?

Alors ça ne me gênerai pas que se soit bicolore à partir du moment où se soit jolie dans la manière du mélange des couleurs mais qu'il y ait quand même une séparation des deux couleurs et je le verrais plus satiné que brillant c'est à dire que je trouve que brillant ça ne fait pas naturel le trop mate ne donne pas forcément envie mais quelque chose qui nous donne l'aspect crémeux qu'on devine à travers le pot en verre que la texture est crémeuse donc oui satiné.

**Interviewer:** C'est ni brillant ni mate c'est ça ?

**Répondant :** Oui parce que le mat on aurait l'impression que ça s'étale moins et le brillant trop industriel.

**Interviewer:** Est ce qu'au niveau du packaging vous voyez un format de portion individuelle ou familiale ?

**Répondant :** Familiale car c'est fait pour être partagé.

**Interviewer:** Parfait. Votre marque de référence pour la pâte à tartiner celle que vous consommez le plus souvent ?

**Répondant :** Nutella

**Interviewer:** Maintenant on va passer au chocolat en poudre pareil dites moi vos attentes sur le chocolat en poudre qu'est ce qui vous motive à consommer ce produit comment l'imaginez vous ?

**Répondant :** Je le verrais plus en poudre qu'en granulé comme on peut le retrouver chez Benco car la poudre fait plus vrai poudre chocolatée. Pareil la couleur ni noir ni marron ça doit avoir l'apparence du vrai chocolat.

**Interviewer:** Ce serait plutôt fin ?

**Répondant:** Oui plutôt fin pas sableux mais vraiment fluide comme une poudre.

**Interviewer:** Au niveau du goût le chocolat noir toujours ?

**Répondant :** Pour la poudre chocolaté oui j'aurais tendance à préféré le goût du chocolat noir pareil pour essayer de retrouver le goût du vrai chocolat comme on faisait avant avec les tablettes et on vrai le chocolat plus mousseux.

**Interviewer:** Au niveau de l'apparence c'est plutôt homogène ?

**Répondant :** C'est plutôt homogène je dirai moins bicolore dans la poudre chocolaté par contre.

**Interviewer:** D'accord et elle serait plutôt mate, brillante ?

**Répondant :** Plutôt mate et au niveau du packaging je le verrais pas transparent on peut vraiment jouer sur un packaging qui soit déjà mate ce serait une boîte recyclable. Je recherche l'aspect vintage qui rappelle le vrai chocolat donc plutôt quelque chose d'opaque que du verre ou du plastique.

**Interviewer:** Ce serait métallique ?

**Répondant :** Ah ça pourrait être métallique, un cylindre façon boîte de conserve un peu soit du plastique mate ou alors une boîte métallique.

**Interviewer:** Se serait plus quelque chose de solide que de mou

**Répondant :** Oui c'est ça quelque chose de solide je n'aime pas le mou. Pour la fermeture je préférerais un couvercle. Pour la portion j'aurais tendance à le décliner pas d'individuel mais plusieurs format parce que ça dépend si on est une famille nombreuse ou pas j'aurais tendance à le mettre dans un format moyen pas de



format familiale à part si il y a besoin par la suite mais je le verrais plus sur un format medium.

**Interviewer:** Super maintenant est ce que vous pouvez me donner votre marque de référence pour la poudre chocolaté s'il vous plaît ?

**Répondant :** Étant maman d'enfant je dirai le benco car ils sont fan de cette marque mais après personnellement j'aime bien le poulain.

**Interviewer:** Ca marche maintenant on va passer à la tablette de chocolat le dernier produit. Encore une fois donnez moi ce que vous recherchez dans une tablette de chocolat que ce soit au niveau du goût ou de la texture...

**Répondant:** Pour la tablette de chocolat noir je m'attend à ce que se soit séparé en carré individuel qui permet d'avoir des portions j'aime bien le fait de pouvoir prendre un carré unique parce que on peut le mettre avec le café et pas forcément une bande entière. Pour le chocolat noir j'attends un peu de brillance.

**Interviewer:** Humhum

**Répondant :** Parce que mate après j'ai l'impression qu'ils sont passés ils donnent moins envie. Donc un peu de brillance, du vrai goût sans aller jusqu'à 90 % où on sent trop le cacao mais entre 70 % et 80 % de cacao assez corsé mais pas trop fort sinon on perd l'aspect gourmand et sucré du chocolat. Le packaging j'aime beaucoup celui de Nestlé car le packaging est fait façon papier craft et je trouve ça joli j'aime pas qu'on il y ce double emballage par contre.

**Interviewer:** Qu'est ce que vous entendez par double emballage ?

**Répondant :** Il y en a qui ont le papier aluminium et l'emballage et je trouve qu'ils devraient faire des efforts sur ça c'est la seule chose que je regrette dans le chocolat c'est l'emballage.

Après, au niveau du chocolat au lait j'aime beaucoup le côté d'or pour le goût. Je trouve qu'il faut une certaine épaisseur au chocolat j'aime pas quand c'est trop fin j'aime bien quand on croque dans la tablette de chocolat.

**Interviewer:** D'accord donc on est sur une apparence que l'on croque assez mate mais pas trop il faut qu'il ait une petit brillance.

**Répondant :** Mais encore plus pour du chocolat au lait ça me gêne moins que le chocolat au lait soit plus mat que le chocolat noir mais le chocolat noir le fait d'avoir un peu de brillance nous donne l'impression de retrouver ce chocolat qu'on fait fondre et qui a cette texture très lisse que l'on recherche qu'on on recouvre les gâteau ... donc il doit être assez brillant.

**Interviewer:** Ce que vous consommez le plus c'est le chocolat noir et le chocolat au lait ?

**Répondant :** Oui c'est ça

**Interviewer:** Et pour la couleur du chocolat vous voyez toujours des tonalités marron ?

**Répondant :** Oui toujours marron mais il y aurait une différence entre le chocolat noir et au lait. Le chocolat noir j'attendrais plus de brillance et le chocolat au lait plus mate à satinée et le marron serait plus clair parce que il faut qu'on fasse la différence entre les deux chocolats. Le visuel est super important. Quand on mange du chocolat noir je dois voir que ça en ait. Il faut une corrélation entre ce que l'on voit et ce que l'on mange.

**Interviewer:** Est ce que pour les carrés de chocolat il y aurait quelque chose de marqué dessus ou se serait juste des carrés lisses nets ?

**Répondant :** Moi j'aime bien qu'il y ait des petites choses écrites et je trouve ça même ludique alors si c'était moi qui consommais ça ne me gènerait pas qu'il n'y ait rien d'écrit mais pour les enfants je trouve ça ludique qu'il y ait quelque chose sur les carrées ou sur la tablette.

**Interviewer:** Et est ce que dans le packaging il pourrait y avoir quelque chose par exemple pour les enfants ?

**Répondant :** Dans les tablettes on pourrait imaginer avoir des images un peu comme les films charlie et la chocolaterie. Et je trouve ça chouette qu'il y est une découverte en même temps ou alors une recette comme le fait nestlé ou quelque chose qui puisse montrer l'origine du chocolat. Mais oui je trouve ça super comme



idée l'aspect ludique. Dans ce produit ça ne me dérangerait pas mais dans les deux autres je n'aimerais pas pour l'hygiène.

**Interviewer:** Vos marques de référence se sont donc bien Nestlé pour le chocolat noir et Côte d'or pour le chocolat au lait ?

**Répondant :** Oui exactement.

**Interviewer:** Parfait est ce que vous pouvez à présent me dire lequel de ces produit est votre préféré, ce que vous aimeriez voir commercialiser ?

**Répondant :** Sur quelle marque ?

**Interviewer:** Pas une en particulière, mais si c'était par exemple Kinder ?

**Répondante :** Alors ce que je consomme le plus est la tablette de chocolat mais pour Kinder je dirais la pâte à tartiner parce que pour moi Kinder c'est bicolore tous les produits sont bicolore il y a le chocolat au lait qui entoure la crème de lait donc marron et blanc. La poudre je ne la vois pas avec deux couleurs donc je l'éliminer mais après la tablette c'est déjà trop proche des barres Kinder que l'on peut casser en morceau et on en a pleins dans le paquet. Par contre on a pas de pâte à tartiner avec du chocolat en lait avec du vrai lait avec cette double couleur qui le gênerait moins et il faut vraiment garder les deux couleurs car c'est l'âme de la marque mais bien les différencier. Ce n'est jamais un mélange car sur chaque produit on a bien les couleurs séparées. Je trouve que cet entretien est vraiment intéressant, les marques se soucient de notre avis.

**Interviewer:** Donc ce serait soit des couches soit une séparation en deux ?

**Répondante :** Oui soit des couches un peu zébré comme les viennois par exemple qui pourrait être bien avec l'aspect en verre ou alors on pourrait avoir un cœur de blanc entouré par le chocolat comme on peut retrouvé dans la barre Kinder. Et cela nous permettrait de prendre les deux en même temps ou un seul si on a pas envie de les mélanger.

**Interviewer:** Très bien ! Est ce que vous avez retenu quelque chose de cet entretien une chose qui vous a marqué ?

**Répondante:** Que c'est hyper important le sucré dans notre vie. Parce qu'on est tous très gourmand et c'est d'ailleurs la chose la plus dure à enlever de notre alimentation parce que quand on a des pics d'émotion des choses sucrées et tous ces produits nous rappellent notre enfance. C'est associé à un moment de douceur ça doit nous rappeler des souvenirs quand on prend du chocolat. Ça ne doit pas être forcément trop fort, ça doit être doux surtout si ça doit être partagé.

**Interviewer:** Et bien nous avons terminé, merci beaucoup !

**Répondant :** Merci à vous.

## H) Retranscription répondant 8:

**Interviewer :** Bonjour je suis Eléa Schlosser je suis étudiante en BUT techniques de commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés.

Pouvez vous me donner votre nom prénom

**Répondant :** Je m'appelle Betty Schlosser

**Interviewer :** Pouvez vous me donnez votre âge et votre métier.

**Répondant:** J'ai 50 ans et je suis professeur des écoles en classe de CE1.



**Interviewer** : Très bien. Est ce que vous avez des enfants si oui combien et leur âge?

**Répondant** : Oui j'ai deux enfants, un fils de 22 ans et une fille de 18 ans.

**Interviewer** : Parfait ! Tout d'abord est ce que vous pouvez me parler de votre rapport avec les produits sucrés, votre consommation de produits sucrés s'il vous plaît.

**Répondant** : Alors c'est un petit peu mon péché mignon j'aime tout ce qui est sucrerie que ce soit les bonbons, le chocolat.

**Interviewer** : Quel type de produits sucrés consommez-vous ?

**Répondant** : Ce que je consomme le plus est le petit déjeuner et les goûters avec les bonbons car étant enseignante il y a beaucoup d'anniversaires dans les écoles et souvent ils offrent à la maîtresse un paquet de bonbons. Et avec les collègues à l'heure du café nous avons pris l'habitude de ramener une tablette de chocolat pour le manger en buvant le café.

**Interviewer** : D'accord. Quels produits sucrés vous consommés le plus ?

**Répondant** : Ce que je consomme le plus est le yaourt et le chocolat.

**Interviewer** : Très bien maintenant on va se concentrer sur le chocolat. Est ce que vous pouvez me dire quels types de produits chocolatés vous consommez le plus souvent ?

**Répondant** : Ce que je consomme le plus se sont les tablettes de chocolat.

**Interviewer** : Et votre fréquence de consommation des tablettes de chocolats et de produits chocolatées ?

**Répondant** : Je dirais une à deux fois par jour.

**Interviewer** : Et à quelle moment de la journée consommez-vous ce type de produits ?

**Répondant** : Je dirais le matin lors de la récréation et le soir devant un film.

**Interviewer** : C'est toujours sous forme de tablette ?

**Répondant** : Oui pratiquement.

**Interviewer** : Ça marche alors maintenant je vais vous présenter 3 produits qui sont destinés à être commercialisés dans le futur donc d'abord on a une pâte à tartiner, du chocolat en poudre et enfin une tablette de chocolat et vu ce que vous m'avez dit cela tombe plutôt bien.

A partir de maintenant vous allez avoir pour rôle de déterminer les caractéristiques de chacun des produits que je viens de vous présenter. On va commencer avec la pâte à tartiner ce que je vous demande c'est vos attentes vis à vis de ce produit que se soit au niveau du goût, de la texture, de la couleur ...

**Répondant** : Alors la pâte à tartiner j'en mange depuis que je suis petite je mange toujours la même marque nutella mais en prenant de l'âge je me suis dirigée vers des marques qui proposaient plus le goût noisette comme la pâte à tartiner Bonne maman.

**Interviewer** : D'accord pour en revenir aux caractéristiques, quel goût et texture vous aimerez voir pour une pâte à tartiner ? Ce serait plus chocolat, noisette, qu'est ce que vous attendez de cette pâte à tartiner ?

**Répondant** : Alors j'attends un vrai goût de cacao assez fort et le goût de la noisette j'ai une préférence pour le chocolat noir bien cacaoté depuis que je prend de l'âge alors que quand on est petit on a une préférence pour le chocolat au lait.

**Interviewer** : Le pourcentage de cacao serait au-delà de 70 % ?

**Répondant** : Non entre 60 et 70 %.

**Interviewer** : Au niveau de la texture quelles sont vos attentes ?

**Répondant** : J'aimerais la voir onctueuse pas trop liquide plutôt crémeuse.

**Interviewer** : Plutôt crémeuse ?



**Répondant :** Oui quelque chose que l'on pourrait étaler comme Nutella j'aime bien la texture de cette pâte à tartiner.

**Interviewer :** Au niveau de l'apparence comment vous la percevez ? Quand je vous parle d'apparence je veux dire que c'est plus brillant, satiné, mat, unicolore .

**Répondant :** Alors pour moi se serait unicolore et satinée pas mat car je trouve ça écoeurant. Mais ce ne serait pas brillant juste satinée.

**Interviewer :** En ce qui concerne le packaging, à quoi vous attendez-vous ?

**Répondant :** J'aime quelque chose de très simple d'où peut être mon attirance sur le pot de Bonne maman car l'étiquette est très simpliste pas quelque chose de charger quelque chose qui rappelle le fait maison.

**Interviewer :** Et comment vous voyez le pot ?

**Répondant :** Je vois plus un pot en verre comme les confitures maison, je veux voir ce qu'il y a à l'intérieur.

**Interviewer :** Très bien, au niveau de la portion ?

**Répondant :** Je m'attend à ce que la portion soit moyenne quelque chose que l'on peut partager mais sans qu'il y en ait trop.

**Interviewer :** Est ce que vous avez donc une marque de référence pour ce produit là ?

**Répondant :** Comme j'ai pu vous le dire au début avant c'était Nutella comme mes enfants en consomment mais maintenant qu'ils sont partis de la maison je dirais Bonne maman qui a plus le goût de noisette. Maintenant je recherche plus le côté fait maison, plus naturel.

**Interviewer :** Très bien à présent nous allons passer au chocolat en poudre donc toujours la même consigne pouvez vous me donner vos attentes en ce qui concerne le chocolat en poudre ?

**Répondant :** Le chocolat en poudre je l'aime très cacaoté, c'est dire quand quand je bois un chocolat chaud c'est l'après midi et je veux que le goût du chocolat prenne le dessus sur le goût du lait c'est bien chocolaté, un chocolat noir avec une petite mousse sur le dessus comme encore une fois le vrai chocolat maison.

**Interviewer :** Comme vous dites chocolat maison c'est-à-dire ?

**Répondant :** Je veux que ça me rappelle le chocolat en tablette que l'on faisait fondre pour faire un chocolat chaud.

**Interviewer :** Maintenant vous pouvez me parler de vos attentes en ce qui concerne la texture ?

**Répondant :** J'attends que ce soit poudreux pour que ce soit facile à dissoudre c'est assez fin. La poudre serait homogène avec une couleur mat marron foncé.

**Interviewer :** Comme le marron des tablettes de chocolat noir ?

**Répondant :** Oui pratiquement quoique non pas noir juste foncé parce que noir me donnerai pas envie j'aime bien la texture et couleur de Vanhouten.

**Interviewer :** D'accord, très bien en ce qui concerne le packaging comment vous le percevez ?

**Répondant :** Ce serait plus une boîte métallique dans les tons foncés comme une boîte de conserve dans les tons marron noir doré quelque chose qui fait chic comme le chocolat à l'ancienne.

**Interviewer :** Et pour la forme ?

**Répondant :** Ce serait un cylindre avec un couvercle.

**Interviewer :** Au niveau des portions vous verriez ça plus individuelle ou familiale ...

**Répondant :** Comme je n'en boit pas beaucoup les formats individuels je trouve ça intéressant.

**Interviewer :** Quelle est votre marque de référence ?

**Répondant :** Je dirais poulain et le van houten car ils font des choses authentiques et sucrées.

**Interviewer :** Très bien enfin on va passer à la tablette de chocolat donc pareil vos attentes en ce qui

concerne le goût, l'apparence, le packaging...

**Répondant :** Pour la tablette de chocolat je trouve que ça peut vraiment varier le packaging peut être très coloré comme assez neutre je me laisse surprendre je n'ai pas de formes préférées c'est au coup de cœur. Pour les tablettes je préfère le chocolat noir.

Pour l'apparence de la tablette vous aimerez voir des lignes, des carrés... ?

Alors je préfère les carrés parce que on peut doser comme on veut et la barre on se sent obligé de la manger en entier.

**Interviewer :** Pour la texture se serait plus croquant épais fin comment vous l'imaginez ?

**Répondant :** Je dirais plus croquant assez épais mais j'aime aussi les fins. Je la vois satinée pas mat. Le mat me fait penser au chocolat pâtissier alors que le satiné me fait penser à la dégustation.

**Interviewer :** Et pour l'emballage ?

**Répondant :** Je pense que ce serait plus du papier.

**Interviewer :** Est ce que vous imaginez quelque chose présent dans le paquet de chocolat pour un côté plus ludique par exemple ?

**Répondant :** Oui il pourrait y avoir des dessins ou écritures sur les carrés de chocolat pour quelque chose de ludique.

**Interviewer :** Pour votre marque de référence maintenant ?

**Répondant :** Alors logiquement ce n'est pas un chocolat de dégustation mais je mange beaucoup le chocolat nestlé dessert le chocolat noir. Et après j'aime le Linth avec l'orange j'aime le mélange du chocolat noir avec un agrume.

**Interviewer :** Maintenant que l'on a étudié les trois produits pouvez vous me dire lequel vous consommer le plus ?

**Répondant :** Ce que je consomme le plus c'est la tablette de chocolat.

**Interviewer :** Et quel produit vous aimerez voir commercialiser ?

**Répondant :** Comme ça je ne sais pas après pour une marque en particulier ?

**Interviewer :** Pour Kinder par exemple.

**Répondant :** Alors Kinder pour moi c'est les barres chocolatées et je trouve que ce serait intéressant de les commercialiser en tablette pour que je puisse la partager car c'est un produit qui rassemble que ce soit les enfants ou les parents.

**Interviewer :** Très bien. Pour finir est ce que vous aimerez ajouter quelque chose, quelque chose que vous avez découvert ou qui vous a surprise ?

**Répondant :** Ce qui m'a interpellé c'est que le chocolat je le préfrais sous forme de tablette et la tablette c'est vraiment quelque chose déjà d'écologique car on le partage il y a pas beaucoup de papier et on peut le refermer. Donc c'est le côté tablette que j'aime bien.

**Interviewer :** Parfait nous avons finis merci beaucoup.

**Répondant:** Merci à vous.

## I) Retranscription répondant 9 :

**Interviewer :** Bonjour, je m'appelle BERGER Louis, je suis étudiant en première année de BUT Techniques de Commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés. Nous allons donc discuter ensemble pendant 1 heure maximum de différents thèmes concernant ton rapport aux produits sucrés. Avant de commencer, j'aimerais te demander



si tu m'autorise à enregistrer notre entretien ? Cela me permettra de mieux retranscrire ce qu'il en ressortira et de mieux analyser tes propos.

**Répondant** : Oui, tu peux m'enregistrer si tu veux

**Interviewer** : Parfait, merci.

**Interviewer** : Donc d'abord quelques questions de présentations. Comment tu t'appelles et en quelle classe es tu ?

**Répondant** : Je m'appelle Chloé et je suis au collège en 4ème.

**Interviewer** : Pour commencer, j'aimerais que tu me parles de ton rapport aux produits sucrés, déjà, est ce que tu aimes les produits sucrés ?

**Répondant** : Oui je préfère les produits sucrés aux produits salés

**Interviewer** : Quels sont tes préférés ?

**Répondant** : Je mange pas mal de nutella et des gâteaux comme euhh des BN au goûter

**Interviewer** : (Répétition en écho) : Au goûter ?

**Répondant** : Ouais je mange souvent des BN au gouter et du Nutella au petit-déjeuner

**Interviewer** :: Ok très bien donc maintenant on va se concentrer un peu plus sur le chocolat

**Répondant** : Ok

**Interviewer** : Pour commencer, est-ce que tu aimes le chocolat ? Pourquoi ?

**Répondant** : Oui j'aime le chocolat, et pourquoi euhh je sais pas vraiment, je trouve ça bon car c'est sucré sûrement

**Interviewer** : Ok et quels types de produits chocolatés consommes-tu le plus souvent ?

**Répondant** : Je mange souvent des carrés de chocolats le soir après le repas et je mange aussi du cacao mais je sais pas si ça compte. Je mange aussi du nutella et des gâteaux au chocolat au gouter et au petit dej.

**Interviewer** : Ok et à quelle fréquence est ce que tu manges du chocolat ? Plutôt tous les jours, plusieurs fois par semaine ou seulement de temps en temps ?

**Répondant** : Plusieurs fois par semaine de sur et sûrement tous les jours mais je sais pas exactement

**Interviewer** :: Du coup tu m'en a déjà un peu parlé avant mais à quels moments de la journée tu préfères consommer du chocolat ?

**Répondant** : Ça dépend du produit, tu veux savoir pour du vrai chocolat ou pour tous les type de produits chocolatés ?

**Interviewer** : Tous les types de produits chocolatés

**Répondant** : J'en mange au petit déjeuner, au gouter et après le repas du soir souvent

**Interviewer** : Ok merci, maintenant on va parler plus en détail de trois types de produits chocolatés : la pâte à tartiner, le chocolat en poudre et la tablette de chocolat. Pour chacun, j'aimerais savoir ce que tu en penses et quelles seraient tes préférences.

**Répondant** : D'accord

**Interviewer** : Donc d'abord pour la pâte à tartiner, est ce que tu en consommes ? Si oui à quelle fréquence et à quels moments de la journée ?

**Répondant** : Oui mais je consomme uniquement du Nutella, pas d'autres marques et j'en mange au petit dej et parfois au gouter.



**Interviewer** : Et pour la fréquence ?

**Répondant** : Tous les jours je pense

**Interviewer** : Ok parfait, maintenant qu'est-ce qui fait une bonne pâte à tartiner selon toi? (Goût, texture, apparence...)

**Répondant** : En vrai je pense que le principal c'est que la pate a tartiner soit bonne donc le gout. Je pense pas que la texture soit importante et l'apparence non plus.

**Interviewer** : (Reformulation) Ok donc si je comprends bien des choses comme la texture, le packaging ou l'apparence par exemple sont moins importantes que le goût ?

**Répondant** : Oui franchement je pense que le gout c'est le plus important même si c'est quand même important d'avoir un beau produit mais il faut quand même que le produit soit bon a la base tu vois.

**Interviewer** : Je vois, et du coup si tu devais choisir, quel goût tu prefereras ? Chocolat noir, chocolat au lait, noisette, chocolat blanc ?

**Répondant** : Noisette, comme le nutella ou chocolat au lait

**Interviewer** : ok donc noisette ou chocolat au lait. Et pour la texture tu la préfères comment ? Lisse et onctueuse, crèmeuse ou plutôt épaisse ?

**Répondant** : La texture du Nutella est parfaite en vrai donc lisse et onctueuse je pense

**Interviewer** : D'accord. Et si elle était marbrée ou avec deux couleurs différentes, est-ce que ce serait un plus pour toi ?

**Répondant** : Euuh je sais pas ça peut être joli mais ça changerait pas grand-chose pour moi.

**Interviewer** : (Reformulation) : Donc pour toi, l'apparence peut être intéressante mais ce qui compte vraiment c'est le goût ?

**Répondant** : Oui voilà l'important c'est que ça reste bon avant tout.

**Interviewer** : Et au niveau du packaging est ce qu'il y a un format que tu trouve plus pratique ? Par exemple un pot en verre, en plastique, en métal ou des portions individuelles ?

**Répondant** : Moi j'ai toujours eu du nutella en pot en verre donc ça me va très bien. Le plastique je trouve que c'est pas trop adapté et les portions individuelles je trouve que ça sert à rien ça se finit trop vite.

**Interviewer** : (Répétition en écho) : Trop vite ?

**Répondant** : Bah oui, si c'est une petite portion ça va partir en deux secondes surtout si j'en mets beaucoup ou pour des familles, c'est pas pratique

**Interviewer** : Ok. Y a-t-il quelque chose qui pourrait te freiner dans la consommation de pâte à tartiner ?

**Répondant** : Euuh bah si c'est trop cher ou si mes parents veulent que j'arrête d'en manger parce que c'est trop sucré

**Interviewer** : (Relance silencieuse) : ...

**Répondant** : Après je pense pas que je devrais arrêter d'en manger complètement, mais si mes parents disent d'en prendre moins je vais devoir écouter.

**Interviewer** : Et à l'inverse, qu'est ce qui te donne envie d'en consommer ?

**Répondant** : Bah c'est surtout le goût, le fait que c'est bon avec de la brioche ou du pain



**Interviewer** :Très bien. Maintenant parlons du chocolat en poudre. Est-ce que tu en consommes ?

**Répondant** : Oui, mais pas tout le temps j'en bois surtout le matin mais pas tous les jours.

**Interviewer** : (Répétition en écho) : Pas tous les jours ?

**Répondant** : Non des fois je prends juste un jus d'orange par exemple

**Interviewer** : Quand tu en bois c'est avec du lait chaud, froid ou autrement ?

**Répondant** : Toujours avec du lait chaud

**Interviewer** :Et pour toi, qu'est-ce qui est important dans un chocolat en poudre ? (Goût, texture, facilité pour le dissoudre..)

**Répondant** : Le goût et qu'il se mélange bien , j'aime pas quand y'a des morceaux ou des grumeaux au fond du bol

**Interviewer** : (Reformulation) : Donc ce qui est essentiel pour toi c'est qu'il ait bon goût et qu'il soit facile à mélanger ?

**Répondant** : Oui si ça fait des morceaux je trouve que c'est chiant

**Interviewer** :Si tu devais choisir un goût, ce serait lequel ? Chocolat noir, chocolat au lait, noisette, chocolat blanc ?

**Répondant** : Chocolat au lait

**Interviewer** : Et pour la texture, tu préfères un chocolat en poudre très fin et poudreux, un peu granuleux ou plutôt sableux ?

**Répondant** : Très fin et poudreux, ça se mélange mieux

**Interviewer** :Et niveau packaging tu préfères quoi ? Un sachet souple, une boîte métallique, un pot en plastique, un bocal en verre ou des emballages individuels ?

**Répondant** : Une boîte dans la même matière que celle de Nesquik c'est bien je pense, je crois que c'est du plastique

**Interviewer** : Ok et est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait te freiner dans la consommation de chocolat en poudre ?

**Répondant** : Bah si c'est pas bon ou si c'est trop sucré je pense

**Interviewer** :(Relance silencieuse) : ...

**Répondant** : Après, j'aime bien quand même hein mais si c'est trop amer par exemple ou trop écoeurant j'en bois moins

**Interviewer** : Quelle marque de chocolat en poudre bois-tu le plus souvent ?

**Répondant** : Nesquik

**Interviewer** : Pourquoi cette marque en particulier ?

**Répondant** : Bah c'est celle que j'ai toujours eu et j'aime bien le gout en vrai

**Interviewer** :Ok, merci. Maintenant parlons des tablettes de chocolat. Tu en consommes souvent ?

**Répondant** : Pas énormément mais j'en mange parfois après le repas du soir.

**Interviewer** : (Répétition en écho) : Après le repas du soir ?

**Répondant** : Ouais je prends souvent un carré de chocolat après le dessert

**Interviewer** : Quand tu en manges, c'est plutôt du chocolat noir, au lait, noisette, ou blanc ?

**Répondant** : Chocolat au lait ou à la noisette

**Interviewer** : Et pour la texture, tu la préfères lisse et fondante ou croquante ?

**Répondant** : Croquante

**Interviewer** : Et pour l'apparence, tu préfères une tablette brillante, mate, ou avec des morceaux visibles ?

**Répondant** : Une tablette normale, sans rien donc je dirais mate ou brillante

**Interviewer** : Et pour l'emballage, tu préfères quoi ?

**Répondant** : De l'aluminium avec un carton autour comme Milka ou Lindt je sais pas si tu vois

**Interviewer** : Si si je vois, mais ducoup qu'est-ce qui pourrait te freiner dans la consommation d'une tablette de chocolat ?

**Répondant** : Si c'est trop amer, genre le chocolat noir trop fort j'aime pas.

(Relance silencieuse)

**Répondant** : Et aussi si c'est trop dur à casser des fois y'a des tablettes qui font des miettes partout je trouve pas ça très pratique

**Interviewer** : Ok maintenant qu'on a parlé de ces trois types de produits, lequel préfères tu le plus et pourquoi ?

**Répondant** : La pâte à tartiner, parce que c'est ce que je mange le plus et j'adore le Nutella.

**Interviewer** : Merci beaucoup pour ton temps et tes réponses ! Ça nous aide beaucoup à mieux comprendre ce que tu aimes en chocolat.

**Répondant** : De rien !

### J) Retranscription répondant 10 :

**Interviewer** : Bonjour, je m'appelle BERGER Louis, je suis étudiant en première année de BUT Techniques de commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés. Nous allons donc discuter ensemble pendant 1 heure maximum de différents thèmes concernant votre rapport aux produits sucrés. Avant de commencer, j'aimerais vous demander si vous m'autorisez à enregistrer notre entretien ? Cela me permettra de mieux retranscrire ce qu'il en ressortira et de mieux analyser vos propos.

**Répondant** : Oui, bien sûr.

**Interviewer** : Pour commencer est-ce que vous aimez les produits sucrés en général ?

**Répondant** : Oui mais j'essaie d'en limiter ma consommation.

**Interviewer** : D'accord et quels sont les types de produits sucrés que vous consommez le plus souvent ?

**Répondant** : Principalement du chocolat, mais surtout en tablette, de temps en temps.



**Interviewer** : (Répétition en écho) : De temps en temps ?

**Répondant** : Oui, je prends souvent un carré de chocolat après un repas, mais pas tous les jours non plus.

**Interviewer** : Ok maintenant, parlons un peu plus précisément du chocolat. Est-ce que vous aimez le chocolat ?

**Répondant** : Oui bien sûr

**Interviewer** : Et qu'est-ce que vous appréciez dans le chocolat ?

**Répondant** : Je trouve que c'est un aliment gourmand et assez agréable mais j'aime quand même les chocolats pas trop sucrés avec un bon goût de cacao.

**Interviewer** :(Reformulation) : Donc vous préférez plutôt un chocolat avec un bon goût mais pas trop sucré c'est bien ça ?

**Répondant** : Exactement

**Interviewer** : Quels types de produits chocolatés consommez-vous le plus souvent ?

**Répondant** : Principalement des tablettes de chocolat. Mais je ne mange pas de chocolat en poudre et je ne consomme pas de Kinder par exemple.

**Interviewer** : D'accord, et à quelle fréquence est-ce que vous mangez du chocolat ?

**Répondant** : Honnêtement ça dépend des périodes. Parfois, je peux en manger plusieurs fois par semaine et d'autre fois pas du tout pendant plusieurs jours.

**Interviewer** : (Répétition en écho) : Plusieurs fois par semaine ?

**Répondant** : Oui mais rarement plus d'un ou deux carrés à la fois.

**Interviewer** : Et à quel moment de la journée avez-vous tendance à en consommer ?

**Répondant** : Plutôt en fin de repas après le déjeuner ou le dîner mais plus souvent après le dîner car je mange rarement chez moi pour le déjeuner.

**Interviewer** : Maintenant on va s'intéresser plus en détail à trois types de produits chocolatés : la pâte à tartiner, le chocolat en poudre et la tablette de chocolat.

**Interviewer** : Consommez-vous de la pâte à tartiner ?

**Répondant** : Vraiment très rarement, par contre mes enfants en mangent régulièrement.

**Interviewer** : Donc vous en mangez quand même un peu on est d'accord ?

**Répondant** : Oui ça m'arrive, mais c'est rare.

**Interviewer** : Qu'est-ce qui, selon vous, fait une bonne pâte à tartiner ?

**Répondant** : Il faut que ce soit bon évidemment mais aussi qu'elle ne soit pas trop écoeurante ou trop sucrée

**Interviewer** : (Reformulation) : Donc pour vous le goût est très important mais vous préférez une pâte qui reste dosée en sucre ?

**Répondant** : Oui c'est ça.

**Interviewer** : Si vous deviez choisir un goût pour une pâte à tartiner, ce serait lequel ? Chocolat noir, chocolat au lait, noisette, chocolat blanc ?



**Répondant** : Chocolat au lait avec noisette, comme font Nutella, c'est ce que mes enfants aiment le plus.

**Interviewer** : Et pour la texture, vous la préférez plutôt lisse et onctueuse, crèmeuse ou plus épaisse ?

**Répondant** : Lisse et onctueuse, c'est plus agréable à étaler et à manger.

**Interviewer** : Si la pâte était bicolore ou marbrée, est-ce que ça vous semblerait intéressant ?

**Répondant** : Oui pourquoi pas ça pourrait être joli mais je pense que ça ne changerait pas grand chose au goût.

**Interviewer** : Quel type d'emballage trouvez-vous le plus pratique ?

**Répondant** : Le pot en verre est bien mais c'est plus fragile. Je pense que le plastique est plus pratique pour les enfants.

**Interviewer** : Qu'est-ce qui pourrait freiner votre consommation de pâte à tartiner ?

**Répondant** : Le fait que ce soit trop sucré ou trop gras.

**Interviewer** : Est-ce que vous consommez du chocolat en poudre ?

**Répondant** : Non, plus depuis longtemps, mais j'avais l'habitude de consommer du Nesquik quand j'étais plus jeune.

**Interviewer** :(Interrogation spécifique) : Pourquoi vous n'en consommez plus ?

**Répondant** : Je trouve ça trop sucré et je préfère boire autre chose le matin comme un café par exemple.

**Interviewer** : Vous m'avez dit que vous consommiez des tablettes de chocolat de temps en temps. Quel type de chocolat préférez-vous ?

**Répondant** : Plutôt du chocolat noir, mais pas trop amer sinon c'est vite écoeurant je trouve.

**Interviewer** : Avez-vous une marque préférée ?

**Répondant** : Pas spécialement, mais celle que je consomme le plus souvent est Lindt

**Interviewer** : Et en termes de texture, vous le préférez comment ?

**Répondant** : Croquant mais fondant en bouche.

**Interviewer** : Pour l'emballage, vous avez une préférence ?

**Répondant** : Pas vraiment mais j'aime bien les tablettes emballées dans du papier avec du carton, ça fait plus qualitatif.

**Interviewer** : Maintenant qu'on a parlé de ces trois types de produits, lequel vous attire le plus et pourquoi ?

**Répondant** : Je dirais la pâte à tartiner, même si je n'en consomme pas souvent. Mes enfants en mangent beaucoup et si une nouvelle pâte à tartiner arrivait avec un goût un peu différent, comme celui des Kinder je pourrais bien la tester.

**Interviewer** : Et dernière petite question, qu'est-ce que vous retenez de notre discussion ?

**Répondant** : Que je mange peu de chocolat finalement, mais que mes enfants eux en consomment pas mal !

**Interviewer** : Merci beaucoup pour votre temps et vos réponses !

**Répondant** : Avec plaisir !

## **K) Retranscription de la discussion de groupe:**

**Interviewer:** Bonjour, je suis Eléa Schlosser je suis étudiante en BUT techniques de commercialisation à Montpellier et je réalise une étude qualitative dans le cadre d'un projet qui porte sur la consommation de produits sucrés.

Votre rôle dans cette étude va être de trouver un nom pour un produit innovant qui a été sélectionné vous pouvez vous servir des caractéristiques de celle-ci. Le produit que je vous présente aujourd'hui est une pâte à tartiner qui sera un mélange entre le goût du chocolat au lait et le goût de la noisette. Le packaging sera un pot en verre on peut voir la pâte à tartiner au travers du pot. La texture sera lisse et crémeuse facile à tartiner. Elle aura une apparence satinée et homogène.

### **Phase individuelle de génération des idées :**

**Interviewer :** Tout d'abord vous allez avoir 10 minutes pour trouver des idées de nom de façon individuelle qui pourrait correspondre à cette pâte à tartiner et vous pouvez vous aider de ses caractéristiques en sachant qu'après il faudra expliquer votre idées au groupe.

### **Phase collective d'exposition des idées :**

**Interviewer :** Maintenant nous allons passer à la phase d'exposition des idées donc chacun à votre tour allez lister vos idées de nom et expliquer votre choix.

#### **Personne 1 :**

- ❖ Kinder twister → car il y a un mélange entre le goût de la noisette et le goût du chocolat au lait.

#### **Personne 2 :**

- ❖ Kinder dream → car la pâte à tartiner me rappelle mon enfance et donc les rêves
- ❖ Kinder twister → parce que moi aussi je pense au mélange des deux goûts

#### **Personne 3 :**

- ❖ Kinder morning → parce que pour moi la pâte à tartiner se prend le matin
- ❖ Kinder twister → le fait que le deux goûts se mélange
- ❖ Kinder twist → pareil
- ❖ Kinder twisty → pareil

#### **Personne 4 :**

- ❖ Kinder mixte → pareil pour le mélange des deux goûts
- ❖ Kinder twister → pareil pour le mélange des deux goûts et parce que ça rime

#### **Personne 5 :**

- ❖ Kinder Twist → pour la tornade de goût

#### **Personne 6 :**

- ❖ Kinder fusion → pour la fusion des deux goûts
- ❖ Kinder merveilleux → parce que c'est bon c'est réconfortant
- ❖ Kinder craquant → parce que ça nous fait fondre de douceur
- ❖ Kinder choco → parce que il y a du chocolat



### Personne 7 :

- ❖ Kinder love family → parce que ça se partage avec les autres

### Personne 8 :

- ❖ Kinder gourmandise

**Interviewer** : Très bien merci à tous.

### Phase collective de regroupement des idées :

**Interviewer** : Passons maintenant à la troisième étape, celle du regroupement de vos idées. Votre rôle va être de trier les noms que vous avez évoqué sous forme de différentes catégories. Ça peut être en fonction des champs lexicaux, des apparences, de la texture, des couleurs...

En fonction du goût :

- ❖ Kinder mixte
- ❖ Kinder twister
- ❖ Kinder twist
- ❖ Kinder twisty
- ❖ Kinder fusion

En fonction de l'inspiration mentale :

- ❖ Kinder love family
- ❖ Kinder dream
- ❖ Kinder merveilleux
- ❖ Kinder morning

En fonction de la sensation gustative :

- ❖ Kinder craquant
- ❖ Kinder gourmandise

### Phase individuelle d'évaluation des idées :

**Interviewer** : Vous allez chacun faire un top 3 de vos noms préférés parmi tous les noms que vous avez proposés.

### Phase collective de confrontation des résultats :

**Interviewer** : Durant cette étape, vous allez chacun à votre tour partager votre classement avec le reste du groupe. L'objectif de cette étape va être de déterminer le nom final pour ce produit en fonction du nom qui aura été le plus choisi.

### Personne 1 :

- ❖ Kinder gourmandise
- ❖ Kinder craquant
- ❖ Kinder mixte



**Personne 2 :**

- ❖ Kinder twister
- ❖ Kinder mixte
- ❖ Kinder fusion

**Personne 3 :**

- ❖ Kinder twist
- ❖ Kinder dream
- ❖ Kinder fusion

**Personne 4 :**

- ❖ Kinder twisty
- ❖ Kinder fusion
- ❖ Kinder dream

**Personne 5 :**

- ❖ Kinder twist
- ❖ Kinder twisty
- ❖ Kinder dream

**Personne 6 :**

- ❖ Kinder twist
- ❖ Kinder love family
- ❖ Kinder dream

**Personne 7 :**

- ❖ Kinder twist
- ❖ Kinder fusion
- ❖ Kinder dream

**Personne 8 :**

- ❖ Kinder love family
- ❖ Kinder twist
- ❖ Kinder gourmandise

**Interviewer :** Parfait merci à tous ! Après évaluation des résultats, le classement final est en premier Kinder Dream, ensuite Kinder Fusion et enfin Kinder Twist. Voilà la discussion de groupe est finie merci pour votre participation !



## L) Grille de codage

	Répondant 1	Répondant 2
<b>PATE A TARTINER</b>		
<b>Attentes</b>		
Goût	« Douce et au chocolat au lait »	« Intense de cacao » « pas trop sucré » « légère pointe de noisette »
Texture	« Lisse »	« Lisse et crémeuse « pas trop liquide »
Apparence	« Brillante. »	« Texture homogène et brillante »
Packaging	« Dans un pot en verre » « pratique et facile à conserver. »	« Format pratique et minimaliste » « verre » « étiquette épurée »
Freins	« Le prix » « assez chères »	« Trop sucré, trop gras avec peu d'intérêt nutritionnel »
Motivations	« Ne soit pas lourde » « pas chère » « j'aime beaucoup » « se mange sous plusieurs façons. »	Accompagner une crêpe ou une recette spéciale »
Marque de référence	« Nutella »	« Par rapport à mes enfants, Nutella »
<b>CHOCOLAT EN POUDRE</b>		
<b>Attentes</b>		
Goût	« Un chocolat plus léger »	
Texture	"Peux mettre sur les glaces » « Sans que ça fasse cet effet farineux et trop fort. »	
Apparence	« Fine »	
Packaging	« Comme dans les Banania » « petits sachets. »	



<b>Freins</b>	"Trop fort" "se mélange pas bien au lait" "épais"	« Je n'aime pas la texture poudreuse » "ne se mélange pas bien avec le lait" "Je n'en consomme pas"
<b>Motivations</b>	« Une texture et un goût plus doux » "je n'aime pas le lait tout seul" "quelque chose qui y ajoute du goût."	
<b>Marque de référence</b>	"Nesquik"	

### TABLETTE DE CHOCOLAT

<b>Attentes</b>		
<b>Goût</b>	" Chocolat au lait " " très doux. "	« Chocolat noir intense » " minimum de 70% de cacao " " Légèrement amer " " une touche de noisette ou d'amande "
<b>Texture</b>	« Comme les tablettes de Crunch » " petits reliefs " "croquant"	"Croquante et fondante" " Sans être collante "
<b>Apparence</b>	« Avec des reliefs »	"Lisse et brillante, avec des carrés bien définis."
<b>Packaging</b>	« Entouré d'aluminium »	"Un design sobre et élégant" " mettant en avant le côté premium et authentique du chocolat "
<b>Freins</b>	« Trop lourde » " mal aux dents " " me couper dans ma faim. "	« Limite ma consommation pour ne pas perturber ma perte de poids » « Si c'est trop sucré ou trop lourd, c'est désagréable à manger »
<b>Motivations</b>	"La marque" " les sous-marques le chocolat n'est pas très bon " " Milka " " réputation " " bon dans ce type de produit. "	"Le plaisir de l'accompagner avec un café le matin."
<b>Marque de référence</b>	« Milka » ; « Nestlé »	"Lindt" " Milka pour varier avec des saveurs comme Oréo "
<b>PREFERENCE FINALE</b>	"La pâte à tartiner."	"Tablette de chocolat "



<b>Argumentaire</b>	“j’en consomme le plus”	“je consomme le plus”
---------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Répondant 3</b>	<b>Répondant 4</b>
<b>PATE A TARTINER</b>		
<b>Attentes</b>		
<b>Goût</b>	“à la noisette”	“qui ressemble au Nutella” “noisette et chocolat”
<b>Texture</b>	“avec des morceaux de noisettes”	“lisse sans morceaux” “assez épaisse”
<b>Apparence</b>	“marron claire”	“quand j’ouvre le pot et que tout est lisse et beau” “assez claire (...) les couleurs du chocolat au lait”
<b>Packaging</b>	“en verre” “reconvertir le pot en verre à boire” “pas trop grand”	“des pots en verre”
<b>Freins</b>	“problèmes écologiques liés à l’huile de palme”	“l’été (...) l’huile remonte avec la chaleur” “matières grasses”
<b>Motivations</b>	“pour la famille ou les amis” “gourmandise”	“plus sain” “le goût” “se marie avec pleins de choses” “gourmandise”
<b>Marque de référence</b>	“Nutella”	“Nutella” “El Mordjene”
<b>CHOCOLAT EN POUDRE</b>		
<b>Attentes</b>		
<b>Goût</b>	“chocolat au lait”	“fort en chocolat”
<b>Texture</b>	“poudre fine”	“pas farineuse en bouche”
<b>Apparence</b>	“poudre marron”	
<b>Packaging</b>	“en carton avec le moins de plastique possible”	“petite boîte en ferraille avec un sachet à l’intérieur”



<b>Freins</b>	"pas réellement besoin" "je prends du café"	"je n'aime pas le goût du lait"
<b>Motivations</b>	"pour mes enfants" "l'été avec du lait froid"	"avec des tiramisus" "si on ne sentait pas le lait"
<b>Marque de référence</b>	"Nesquick"	"Poulain" "Banania"

### TABLETTE DE CHOCOLAT

<b>Attentes</b>		
<b>Goût</b>	"chocolat au lait avec des bouts de noisettes"	"chocolat au lait"
<b>Texture</b>	"avec des bouts de noisettes"	"croquant" "des morceaux comme du riz soufflé, des cacahuètes ou des fruits"
<b>Apparence</b>	"des carrés simples" "facile à découper" "noisettes apparentes"	"quadrillage simple" "facile à découper"
<b>Packaging</b>	"en papier" "minimaliste"	"basique et minimaliste" "papier autour" "aluminium à l'intérieur" "marque en gros"
<b>Freins</b>	"faire attention à ma santé" "pas en manger trop"	"pas très sain" "garder la ligne"
<b>Motivations</b>	"gourmandise" "pour ma fille quand elle veut faire des gâteaux"	"le goût" "quand les marques proposent différentes gammes"
<b>Marque de référence</b>	"Côte d'Or" "Suchard"	"Côte d'Or" "Milka" "Crunch"
<b>PREFERENCE FINALE</b>	Pâte à tartiner	Pâte à tartiner
<b>Argumentaire</b>	"tout le monde en prend" "fait pour un moment de consommation précis (...)" "contrairement à la pâte à tartiner"	"j'en mange plus souvent" "se marie plus dans différents moments de consommation"



	<i>Répondant 5</i>	<i>Répondant 6</i>
<b>PATE A TARTINER</b>		
<b>Attentes</b>		
Goût	“goût vraiment chocolaté”	“goût intense en cacao” “bon équilibre entre cacao et sucre”
Texture	“solubilité”	“poudre qui se mélange bien”
Apparence		
Packaging	“facile d'utilisation”	“packaging pratique”
Freins	“trop sucré”	“trop de sucre” “pas assez de cacao”
Motivations	“ solubilité chaud comme froid”	“composition simple” “peu d'additifs”
Marque de référence	Nesquik, Van Houten	Van Houten, Poulain
<b>CHOCOLAT EN POUDRE</b>		
<b>Attentes</b>		
Goût	“goût de chocolat”	“goût intense de chocolat et noisette”
Texture	“onctuosité”	“onctueux” “texture brillante” “facile à tartiner”
Apparence		
Packaging		
Freins	“trop de sucre” “pas assez chocolaté”	“trop sucrée ou écoeurante” “trop grasse” “trop compacte”
Motivations	“qualité gustative” “le prix” “sans huile de palme”	“bonne composition” “sans huile de palme” “ingrédients naturels”
Marque de référence	Nutella	Nocciolata
<b>TABLETTE DE CHOCOLAT</b>		



Attentes		
Goût	“chocolat noir, autour de 70%”	“bon équilibre entre douceur et amertume” “autour de 70% de cacao”
Texture		“fond bien en bouche” “croquant”
Apparence		“bien découpée”
Packaging	“épuré” “carton avec une image de la fève de cacao”	
Freins	“amertume”	“trop sucré” “trop huileux” “prix trop élevé”
Motivations	“pour faire des gâteaux, du chocolat chaud” “minimum 50% de cacao”	“qualité du cacao” “commerce équitable ou bio” “éclats de sel ou de fruits”
Marque de référence	Côte d'Or	Lindt, Côte d'Or
PREFERENCE FINALE	Tablette de chocolat	Tablette de chocolat
Argumentaire	“on peut le cuisiner soi-même, faire sa propre pâte à tartiner avec, et faire des chocolats chauds”	“je consomme pas de chocolat en poudre, je préfère la tablette pour le plaisir avec le café”

	Répondant 7	Répondant 8
<b>CHOCOLAT EN POUDRE</b>		
Attentes		
Goût	“chocolat noir”	très cacaoté” “le goût du chocolat prenne le dessus sur le goût du lait”
Texture	“en poudre”	poudreux”



		“facile à dissoudre” “homogène”
Apparence	“ni noir ni marron mais plutôt homogène” “mate”	“couleur mat marron foncé”
Packaging	“mâche” “recyclable” “aspect vintage” “opaque” “métallique” “cylindre façon boîte de conserve” “solide je n'aime pas le mou” “un couvercle” “format moyen pas de	“une boîte métallique” “comme une boîte de conserve” “tons marron noir doré” “qui fait chic comme le chocolat à l'ancienne” “cylindre avec un couvercle” “formats individuels”
Freins	« Granulés sont moins authentiques. »	
Motivations	« Rappel du vrai chocolat, aspect vintage »	« Rappel du vrai chocolat chaud maison. »
Marque de référence	“benco” “le poulain”	“poulain et le van houten”

### PÂTE À TARTINER

Attentes		
Goût	“goût chocolat mais pas trop fort” “pas chocolat noir” “sucré” “touche de noisettes. »	“goût de cacao assez fort” “goût de la noisette” “chocolat noir bien cacaoté”
Texture	“facile à tartiner” “pas liquide” “crèmeuse”.	“onctueuse” “pas trop liquide” “crèmeuse”
Apparence	“Marron” “chocolat au lait” “bicolore” “aspect satiné”	“unicole et satinée”
Packaging	“Pot en verre” “transparent” “peu d'étiquetage” “format familial” “aspect vintage”	“étiquette très simpliste” “pot en verre” “portion soit moyenne”
Freins	“Difficulté à récupérer la pâte au fond”	“Trop de sucre»
Motivations	“partager avec les enfants	“goût plus naturel et authentique»



<b>Marque de référence</b>	“Nutella”	“Nutella”; “Bonne maman”
<b>TABLETTE DE CHOCOLAT</b>		
<b>Attentes</b>		
<b>Goût</b>	“chocolat noir avec du vrai goût sans aller jusqu’au 90 %” “entre 70 % et 80 % de cacao assez corsé”	“chocolat noir”
<b>Texture</b>	“une certaine épaisseur” “j’aime bien quand on croque”	“croquant assez épais” ou “fin”
<b>Apparence</b>	“séparé en carré individuel” “un peu de brillance” “texture très lisse”	“carré” “satinée” “dessins ou écritures sur les carrés de chocolat”
<b>Packaging</b>	“pas de double emballage” “papier kraft”	“très colorés” ou “assez neutre” “papier”
<b>Freins</b>	“papier aluminium et l’emballage”	
<b>Motivations</b>	“Plaisir du chocolat noir et au lait” “format adapté aux besoins”	« Partage, côté écologique (moins d’emballage), aspect ludique avec dessins ou écritures sur les carrés»
<b>Marque de référence</b>	“Nestlé” “Côte d’Or”	“nestlé” “Lindt”
<b>PREFERENCE FINALE</b>	“pâte à tartiner”	“tablette”
<b>Argumentaire</b>	“j’aimerais voir une pâte à tartiner concurrencer nutella”	“c’est ce que je consomme le plus”



	<b>Répondant 9</b>	<b>Répondant 10</b>
<b>PATE A TARTINER</b>		
<b>Attentes</b>		
Goût	“Goût sucré”	
Texture	“Très fin et poudreux”	
Apparence		
Packaging	“Comme Nesquik, je crois que c'est du plastique”	
Freins	“Trop sucré, trop amer”, “écoeurant”	“trop sucré”
Motivations	“J'en bois surtout le matin”	
Marque de référence	“Nesquik”	“nesquik” (acheté pour ses enfants)
<b>CHOCOLAT EN POUDRE</b>		
<b>Attentes</b>		
Goût	“Noisette comme le Nutella”, “chocolat au lait”	“chocolat au lait avec noisette”
Texture	“lisse et onctueuse”	“lisse et onctueuse”
Apparence	“simple et basique, comme le Nutella”	
Packaging	“pot en verre”, “pas de portions individuelles ça sert à rien”	“plastique plus pratique pour les enfants”, “le pot en verre est bien mais fragile”
Freins	“trop cher”, “si mes parents veulent que j'arrête”, “trop sucré”	“trop sucrée ou trop grasse”
Motivations	“c'est bon avec de la brioche ou du pain”, “j'en mange au petit-déj et parfois au gouter”	“mes enfants en mangent”, “une pate a tartiner au gout de kinder, je pourrais bien la tester”
Marque de référence	Nutella	Nutella (achetée pour les enfants)
<b>TABLETTE DE CHOCOLAT</b>		



Attentes		
Goût	“chocolat au lait ou noisette”	“chocolat noir mais pas trop amer”
Texture	“croquante”	“croquant mais fondant en bouche”
Apparence	“mate ou brillante”	
Packaging	“aluminium avec un carton autour comme Milka ou Lindt”	“emballée dans du papier avec du carton”
Freins	“trop amer”, “trop dur à casser”, “met des miettes partout quand on la casse”	“trop amer”, “écoeurant”
Motivations	“un carré après le repas du soir”	“petit plaisir apres le diner”
Marque de référence	milka ou lindt	“milka, lindt”
Avis sur l'entretien		
<b>PREFERENCE FINALE</b>	Pate a tartiner	pate a tartiner
Argumentaire	“c'est ce que je mange le plus et j'adore le Nutella.”	“Mes enfants en mangent beaucoup et si une nouvelle pâte à tartiner arrivait avec un goût un peu différent, comme celui des Kinder je pourrais bien la tester.”

#### Entretiens Eléa:

<u>Catégories et sous catégories</u>	<u>Répondants 1</u>	<u>Répondants 2</u>
<u>Pâte à tartiner</u>	“Chocolat pas trop fort, un peu sucré, gourmand, touche de noisette.”	“Goût cacao assez fort avec noisette, chocolat noir entre 60 et 70% de cacao.”
<u>Goût</u>		
<u>Texture</u>	“Crèmeuse, pas liquide, étalement facile.”	“Onctueuse, pas trop liquide, plutôt crèmeuse, facile à étaler.”



<u>Apparence</u>	“Marron chocolat au lait, bicolore possible, aspect satiné.”	“Unicolore, satinée (pas mat ni brillant).”
<u>Packaging</u>	“Pot en verre transparent, peu d'étiquetage, format familial, aspect vintage.”	“Pot en verre, simple, rappelle le fait maison (comme Bonne Maman).”
<u>Freins</u>	“Difficulté à récupérer la pâte au fond des pots classiques.”	“Trop de sucre.”
<u>Motivations</u>	“Partage avec les enfants, goût agréable, texture adaptée.”	“Recherche de goût plus naturel et authentique en vieillissant.”
<u>Marque de référence</u>	“Nutella”	“Avant Nutella, maintenant Bonne Maman.”
<u>Chocolat en poudre</u> <u>Goût</u>	“Chocolat noir, goût authentique, rappel du vrai chocolat.”	“Très cacaoté, doit dominer le lait, chocolat noir, avec une petite mousse sur le dessus.”
<u>Texture</u>	“Poudre fine, fluide, pas sableuse.”	“Poudre fine, homogène, marron foncé mais pas noir (comme Van Houten).”
<u>Apparence</u>	“Homogène, mate, couleur chocolat.”	“Mat, couleur chocolat foncé.”
<u>Packaging</u>	“Boîte recyclable opaque, de préférence métallique, fermeture avec couvercle, format moyen.”	“Boîte métallique cylindrique, tons marron/noir/doré, aspect chic et ancien.”
<u>Freins</u>	“Granulés (comme Benco) jugés moins authentiques.”	“Trop sucré ou peu cacaoté.”
<u>Motivations</u>	“Rappel du vrai chocolat, aspect vintage.”	“Rappel du vrai chocolat chaud maison.”
<u>Marque de référence</u>	“Benco (pour les enfants), Poulain (préférence personnelle).”	“Poulain, Van Houten.”
<u>Tablette de chocolat</u> <u>Gout</u>	“Chocolat noir entre 70 et 80 % de cacao, goût corsé mais pas trop fort.”	“Préférence pour le chocolat noir, aime aussi chocolat noir avec agrumes.”



<u>Texture</u>	“Carrés individuels, épaisseur satisfaisante pour croquer.”	“Croquant, épais mais apprécie aussi les fines tablettes.”
<u>Apparence</u>	“Chocolat noir : brillant ; Chocolat au lait : plus mat à satiné.”	“Carrés individuels (plus pratiques), satinée (pas mat, qui rappelle le chocolat pâtissier).”
<u>Packaging</u>	“Papier kraft (comme Nestlé), éviter le double emballage (alu + papier).”	“Papier, packaging peut être coloré ou neutre selon l'envie.”
<u>Freins</u>	“Double emballage inutile.”	Pas mentionné.
<u>Motivations</u>	“Plaisir du chocolat noir et au lait, format adapté aux besoins.”	“Partage, côté écologique (moins d'emballage), aspect ludique avec dessins ou écritures sur les carrés.”
<u>Marque de référence</u>	“Nestlé (chocolat noir), Côte d'Or (chocolat au lait).”	“Nestlé Dessert (chocolat noir), Lindt avec orange.”
<u>Produit préféré</u>	“Pâte à tartiner”	“Tablette de chocolat”

