

Individu 13

Couple avec des enfants adolescents

Contexte général

1. *Vous arrive-t-il souvent de faire des courses pour des produits alimentaires ? En moyenne combien de fois par semaine ?*

Oui, bien sûr. Deux, trois fois par semaine. Pour des choses régulières. Une fois au marché, une fois chez le boucher ou chez des petits commerçants.

2. *Sinon, qui fait les courses principalement dans votre foyer (complément : seul ? en famille ?) ?*

Toujours moi, oui. Je les fais généralement toute seule. C'est rare que les enfants viennent ou alors parce que c'est un mercredi et qu'ils sont avec moi. Mais en principe, c'est moi. A part le dimanche au marché ou je vais avec mon mari.

3. *Pour vous, aller faire vos achats alimentaires hebdomadaires, c'est un devoir, une tradition, une contrainte, un loisir ou autre chose ?*

Les deux. Alors quand c'est toutes les semaines, c'est la routine. Quand je vais au marché, c'est nettement plus un plaisir.

4. *Aimez-vous les magasins d'alimentation de manière générale ?*

Non, je n'irai pas m'y promener si je n'avais pas des courses à y faire. J'y vais parce que je dois le faire, oui, et je n'y passe pas trois heures. Le plus vite c'est fait le mieux c'est. (Et pour le marché ?) Un peu moins tout de même mais j'ai l'habitude d'être assez rapide.

5. *Pensez-vous que vous allez acheter dans le futur sur Internet (ex. leShop.ch) ? Pourquoi ?*

Non, parce que j'aime bien voir ce que j'achète en fait. (Etes-vous vraiment sûre que ça ne vous arrivera jamais ?) Je le ferai que si j'étais obligé. Par exemple si j'étais malade et que j'avais besoin de courses, ou pour une raison vraiment primordiale. Autrement, je pense que je continuerai faire mes

courses moi-même. J'habite à la campagne alors je me gare devant la porte d'entrée et ça revient au même que si le livreur les amène devant la porte.

Motivation et freins/enseigne

6. *Et quel type de magasin en particulier ?*

Les grands supermarchés, et comme j'habite sur France je vais dans un magasin qui s'appelle Neto. C'est un sous-magasin d'Intermarché et c'est moins cher. Mais là j'achète les produits de base. Autrement je vais à Intermarché, à la Migros France pour acheter des marques, et le dimanche je vais au marché parce qu'il y a le marché dans le village. Pour acheter des produits frais. C'est un peu une tradition parce qu'on boit le café ensemble (avec son mari). C'est un moment sympathique, mais je ne vais pas tous les dimanches. En général ça m'arrive au moins une fois par mois.

7. *Y a-t-il certains magasins où vous n'iriez pas ? Pourquoi ?*

Non, parce que je pense que tous sont bien. Tous sont propres dans la région, donc y'a rien qui m'empêche d'y aller. Disons que si je me trouve à côté et que j'avais besoin de quelque chose, j'irai n'importe où. Je vais au petit Casino pour me dépanner mais il n'y a pas de magasins que je ne fréquente jamais. (Etes-vous sûre qu'il n'y a aucun magasin où vous n'iriez jamais ?) Ah oui ! (sourire) Il y a le boucher à côté de chez moi... une fois je me suis fâchée avec lui parce qu'il m'a vendu de la viande avec du gras alors qu'il aurait dû l'enlever. Il n'a pas voulu le reconnaître et je n'y suis jamais retournée. Mais ça fait un peu histoire de village ! (sourire)

8. *Est-ce important pour vous qu'un magasin soit « beau » ?*

Oui c'est important. Qu'il soit propre, que le personnel soit sympathique. Si j'étais mal reçue je ne retournerai pas. Ça doit être attirant, mais la propreté c'est le plus important.

9. *Est-ce important pour vous qu'un magasin d'alimentation soit « efficace » ?*

Je n'ai jamais eu de problèmes à ne pas trouver un produit. Je pense qu'ils font tous des efforts au niveau du marketing et qu'ils sont aujourd'hui calés niveau rupture de stock.

10. *Quel est le dernier magasin d'alimentation que vous avez visité ?*

Le marché, dimanche. Mais ce n'est pas vraiment un magasin.

11. *Quelles étaient vos principales motivations de shopping (par exemple : achat régulier, exceptionnel, à usage personnel, à usage professionnel, etc.) ?*

Très exceptionnel...c'est que j'ai acheté des huîtres. Je passais devant le marchand d'huîtres et je me suis dit : « Tiens, c'est sympa ! » et j'ai acheté des huîtres. En plus il y a les fêtes tout bientôt, c'était dans l'esprit.

12. *Si vous deviez décrire à un étudiant comment vous vous y êtes pris pour choisir ce magasin d'alimentation (contrôle)?*

J'étais au marché et ce marchand avait l'air sympathique. Il était bien disposé et avait l'air très propre.

13. *Fréquentez-vous d'autres enseignes ? Lesquelles ?*

Surtout les magasins de France. En Suisse, je vais seulement à midi, quand il me manque quelque chose. Je vais entre midi et deux à la Migros, ou à la Coop City, parce que moi comme je suis d'origine suisse il y a des choses que j'aime bien en Suisse. Par nostalgie je fais des courses en Suisse, mais c'est vraiment de la bricole. Je ne fais pas mes grosses courses en Suisse. J'aime bien Migros parce que j'aime bien les produits. Je trouve qu'il y a tout ce qu'il faut, que c'est bien présenté. J'y suis bien habitué et il y a un peu de fidélité. En plus elle est en France et en Suisse.

14. *Fréquentez-vous ces magasins au même rythme ou avez-vous un magasin principal ?*

Oui, entre Migros Val-Thoiry qui est un grand centre commercial et Intermarché ce sont des magasins réguliers. Quand je veux aussi faire les boutiques et mes courses en même temps ça m'arrange bien d'aller à Migros Val-Thoiry. Il y a que quelques produits suisses. Le reste c'est des produits français. C'est plus avantageux d'ailleurs.

15. *Est-ce que vous avez parfois peur lorsque vous faites des achats alimentaires ? De quoi ?*

Oui, ça m'est arrivé parce que j'étais un peu agoraphobe...mais maintenant non, ça a passé. Je connais des gens qui ont la hantise de faire les magasins. C'était un travail sur moi-même. Un peu de yoga et puis voilà ! (sourire) Mais c'est toujours la foule et par principe je n'aime pas aller faire mes courses quand il y a tout le monde. Je préfère aller faire mes courses vite le soir en rentrant du travail qu'un samedi après-midi.

Elles sont intéressantes vos questions. (sourire)

16. *Ces risques dépendent du lieu de vente, du produit, de vous, ou du contexte d'achat (ex. achat à usage personnel, familial, professionnel, etc.) ?*

Ben ils dépendent des horaires concernant ma phobie... mais sinon c'est surtout les produits périmés, or t'es pas obligé d'acheter des produits périmés.

17. *Comment vous y prenez-vous pour gérer les différents types de risques perçus ? (Reformulation si besoin : quelles tactiques mettez-vous en œuvre pour les réduire ?)*

J'essaie d'aller aux heures creuses ou en tout cas d'éviter le week-end et pour la péremption, je regarde simplement les dates de consommation.

18. *En pensant à votre enseigne favorite, comment décririez-vous que vous vous en sentez si proche ?*

Question de praticité. Je trouve tout sous la main. Je sais où sont rangés les produits, je connais le rapport qualité-prix et j'en suis satisfaite. En fait c'est plutôt ça, ce n'est pas une histoire de proximité.

La relation au produit (en projectif)

19. *Essayez de vous rappeler la dernière fois où vous avez fait vos courses et où ça a été un plaisir, vous avez pris votre temps, vous avez fait de bons achats. Pensez à un produit alimentaire que vous avez acheté cette fois-ci, pouvez-vous me raconter comment ça s'est passé (quels produits vous avez achetés, pourquoi, comment s'est fait votre choix) ?*

C'était le week-end dernier mais c'est un peu particulier parce que j'ai acheté des huîtres. C'est juste ce produit qui m'a attiré dans un ensemble de courses. Mais souvent, quand je fais mes courses je pense à mes enfants. Je

vois du fromage à raclette je me dis « Tiens c'est sympa d'acheter ça parce qu'ils adorent ça. ». On va partager un moment ensemble, souvent je pense aux enfants et j'essaie de leur acheter ce qui leur fait plaisir. J'aime bien essayer plusieurs sortes de fromage à raclette par exemple. (Et comment s'est donc passé ce dernier achat qui vous a fait plaisir ?) Donc comme je vous l'ai dit, j'ai vu les huîtres et vu que j'en achète pas souvent, j'ai un peu hésité mais comme j'aime beaucoup ça je me suis décidée.

20. Essayez de vous rappeler la dernière fois où vous avez fait vos courses et où ça a été plus une contrainte de la vie quotidienne qu'un plaisir. Pensez à un produit alimentaire que vous avez acheté cette fois-ci, pouvez-vous me raconter comment ça s'est passé, (quels produits vous avez achetés, pourquoi, comment s'est fait le choix) ?

Je peux même pas dire que ça arrive quand ça concerne les produits ménagers, ce n'est jamais une corvée. (Est-ce que ça ne vous est jamais arrivé de devoir aller faire les courses en étant malade par exemple ?) Ben non. Quand je suis malade ou que j'ai vraiment pas envie d'y aller et bien c'est mon mari qui y va. Mais ça reste très rare. (Vous êtes vraiment sûr de ne pas avoir un petit exemple en tête ?) Non... désolé mais là je ne vois rien.

21. Revenons sur la dernière fois où vous avez fait vos courses. Si vous avez acheté un produit alimentaire que vous n'aviez pas prévu d'acheter. Pouvez-vous me raconter comment l'idée de ce produit vous est venue et comment s'est déroulé votre choix (comment avez-vous choisi? Qu'est-ce qui vous a influencé ? avez-vous hésité ? qu'est-ce qui a fait basculé votre choix ?) ?

Oui oui, ça m'arrive souvent d'acheter des produits qui ne sont pas sur la liste. Je les achète parce que je les trouve attirants. Justement comme le fromage à raclette, je me dis : « Tiens ça serait sympa de manger une raclette. » Parce que je ne fais pas ma liste avec tous les menus de la semaine, j'improvise un petit peu. La raclette c'est forcément quelque chose qui ne sera pas sur ma liste, je veux dire, quelque chose que je décide quand je fais mes courses. J'achète du poisson, certains légumes parce qu'il y a des courses de base et après il y a le plus ... j'ai ma liste parce que il y a des choses qui manquent à la maison pour ne pas les oublier et après il y a ce que j'ai envie

quand je fais mes courses. Cette fois-ci j'étais à Migros Val-Thoiry et j'ai justement acheté du fromage à raclette parce qu'il faisait assez froid, que ça s'y prêtait et que ça faisait un moment que nous n'en avions pas mangé. Je connaissais déjà ce fromage c'est pour ça que j'ai choisi celui-ci et pas un autre.

22. Achetez-vous régulièrement (chaque fois que vous faites vos courses ?) des produits 1^{er} prix ou de la marque du distributeur ?

Oui, des produits de base chaque fois.

23. Quels sont les types de produits que vous achetez dans cette catégorie ?

Sucre, lessive, mouchoirs en papier, les produits de base, le lait et les yogourts qui sont très bons d'ailleurs. Après les enfants râlent parce qu'ils disent ça vient de chez Netto. Alors je suis obligée de faire une deuxième fois les courses dans un autre magasin pour acheter leurs produits. Parce que le Nutella n'a pas le même goût dans un magasin de premier prix... J'ai essayé, j'ai essayé de faire passer les produits premier prix, mais il y a des choses qui ne passent pas ! Même le chat des fois ne mange pas une nouvelle sorte de nourriture. Mais moi ça ne me dérangera pas je veux dire. Au contraire, je le fais. Par contre, pour se faire plaisir on va faire autre chose. On va aller chez le boucher, chez le poissonnier acheter quelque chose de plus fin.

Profil personnel

24. Est-ce que les membres de votre famille (parents, frères et sœurs,) vous ressemblent dans leur manière de faire leurs achats alimentaires ?

Oui ma fille. Quand elle fait les courses avec son papa, ce qui est extrêmement rare, elle va lui dire ce qu'il faut choisir. Elle va regarder la date de consommation, le moins cher et c'est assez drôle d'ailleurs de voir qu'on agit presque pareil. AU niveau des produits c'est aussi quasiment pareil.

25. Trouvez-vous que le monde d'aujourd'hui est de plus en plus complexe ? Cela vous séduit-il ou vous inquiète-t-il ?

Oui, et ça m'inquiète parce que je pense qu'on vit une grave crise économique, et que moi je fais partie de la partie de la catégorie des gens qui

vivent relativement bien. J'ai peur pour mes enfants et je trouve triste tous ce gens qui n'ont pas travail. Quand je fais les courses, j'y pense souvent et je me dis d'ailleurs que moi je peux manger et pas eux. On a eu à Val-Thoiry il y a un mois pour les restos du cœur. Donc vous pouviez faire vos courses et puis donner. Il y avait un caddie pour collecter et je me suis dit qu'est-ce que je leur achète ? J'ai acheté du shampoing et du produit de douche parce que je me suis dit, ça c'est l'essentiel d'avoir une apparence, de rester correct. Après je me suis dit je leur achète du chocolat, parce qu'ils ont le droit d'avoir quelque chose de plus aussi. Ma fille leur a acheté du Nutella et de la confiture. Bon elle avait son regard d'enfant et quand j'ai amené tout ça dans le caddie, bon j'avais vraiment une belle quantité de courses et le monsieur il était entonné. Il m'a dit : « Mais vous êtes généreuse. ». Mais pour moi c'était normal de partager. Une fois par année de faire un effort à cette époque. Oui ça m'a fait mal au cœur parce qu'il y en a qui n'ont même pas le basique.

26. Etes-vous quelqu'un qui préfère le présent au futur, le présent au passé ou le passé au futur ?

J'ai appris ne pas trop penser au passé mais surtout de penser au présent. Et quand je pense au futur, c'est surtout par apport à mes enfants. Mais je pense que le futur se prépare très vite, de plus en plus vite, et que ça sera plus difficile qu'aujourd'hui. J'espère avoir la chance de pouvoir les aider.

27. D'après vous, ce que devient un individu dépend de lui, de la chance ou du destin ?

Je pense un peu des trois. Bon sa constitution, son expérience, son éducation, je pense que ça influence toute la vie. Après, la chance il faut peut-être aller la chercher, mais il y en a qui en ont plus que d'autres. Au niveau santé, on ne peut pas vraiment contrôler. Oui, on peut essayer de manger sainement, équilibré. Mais d'être malade, je pense que ça c'est de la malchance. Et puis je pense qu'on a un destin mais qu'il ne faut pas se laisser faire. Ce n'est pas évident, mais on n'a rien sans rien. Donc moi je dis toujours à mes enfants qu'il faut se battre, rien ne tombe du ciel, les gens fortunés travaillent pour conserver leur argent. Mais ils ont encore de la peine à le comprendre. De toute façon l'être humain n'est pas fait pour rester sans rien faire. On a vu dans ces cités en France, tous ce gens qui sont paumés.

Ils n'ont plus de repère social, pas travail, ce n'est pas le fait qu'ils n'ont pas une maison, voiture, c'est le fait qu'ils ne font rien, pas d'activité, pas une reconnaissance sociale, tout le monde devrait pouvoir avoir la chance de travailler.

28. Questions de contrôle : âge – sexe – nombre d'enfants – niveau d'étude - en activité professionnelle ou pas.

Femme - 45 ans - 2 enfants (garçon de 18 ans et fille de 15 ans) - maturité et demi licence en lettre, formations continues en informatique - secrétaire générale d'une banque.

Clôture

29. Y a-t-il quelque chose que j'ai oublié et que vous aimeriez ajouter ?

Peut-être que ça se répète deux ou trois fois...