

Profil 1

Prénom : Pol – Profil : occasionnel averti

Âge : 30 ans

Situation professionnelle : enseignant

Situation personnelle : en couple

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Je vais partir d'une situation assez simple. Tu arrives dans un supermarché et tu dois choisir cinq types de produits. Dans ces produits, tu retrouves des biscuits, des jus de fruits, de la bière, des pâtes et des yaourts. Imagine que tu arrives devant chaque rayon des produits que je viens d'énumérer et tu dois opérer un choix dans l'offre proposée. Je te répèterez les différents produits au fur et à mesure de l'interview.

Commençons avec les biscuits !

[Pol] : Au niveau biscuit, la première chose que je regarde, ce sont les **ingrédients**. Voir s'il n'y a pas d'huile de palme, des trucs comme ça et alors, en règle générale, je prends souvent la marque du magasin, par exemple Colruyt, je prends Boni, un truc comme ça.

[Interviewer] : Par rapport aux jus de fruits ?

[Pol] : Le jus de fruit, je regarde toujours le **prix au litre**. Et pour le jus d'orange, je regarde si ce n'est pas à base de jus d'orange concentré. C'est d'ailleurs de plus en plus dur à trouver (un jus qui n'est pas juste à base de concentré).

[Interviewer] Et donc là, c'est principalement les ingrédients qui priment dans tes choix ? Tu ne regardes à rien d'autre ?

[Pol] : Oui, oui. J'essaie vraiment de faire attention à ça. Peut-être qu'inconsciemment je regarde l'emballage mais je ne fais pas vraiment attention à ça. C'est vraiment **au niveau des ingrédients**. On fait très attention à ce niveau-là.

[Interviewer] : Tu fais principalement tes courses chez Colruyt ?

[Pol] : Colruyt et Delhaize, on essaie d'alterner.

[Interviewer] : Par rapport aux bières, comment fais-tu ?

[Pol] : Alors là, c'est vraiment en fonction de l'**envie**.

[Interviewer] : Explique-moi un peu.

[Pol] : On a un petit stock à la maison. Quand il diminue, on va au rayon des alcools et là, de temps en temps, on prend un **pack de six**. On a toujours à la maison deux bacs : un bac de

Jupiler et un bac de bière blanche. Parfois, on aime bien avec quelques bières un peu plus spéciales mais ça, ça dépend vraiment de notre envie.

[Interviewer] : Tu me parles d'un bac de Jupiler, d'un bac de Blanche mais par exemple, pourquoi prends-tu spécialement de la Jupiler ?

[Pol] : Nous, on est pas de grands consommateurs de Jupiler mais quand on reçoit, ça plait toujours. Du coup, on aime bien avoir constamment un bac chez nous. Et nous, on fonctionne pas mal à la bière blanche. Et aussi les bières spéciales (pour nous).

[Interviewer] : Quelle est la bière blanche que vous consommez ?

[Pol] : Blanche de Bruges ou Hoegaarden Blanche.

[Interviewer] : Et par rapport aux ingrédients, tu y fais encore attention ?

[Pol] : Alors là, pas du tout. A ce niveau-là, je fais confiance. De temps en temps, on aime bien prendre des bières qui sortent un peu du lot, genre la Sarrasine, c'est une bière à base de sarrasin. Sinon, parfois, on aime bien prendre du cidre de pomme et des trucs comme ça. C'est vraiment pour changer la routine et ne pas boire tout le temps de la bière blanche.

[Interviewer] : De quelle manière choisis-tu une bière spéciale alors ? Qu'est-ce qui est susceptible de t'attirer ?

[Pol] : Au niveau des bières, c'est vraiment à part. Ce n'est pas la même chose que pour les autres produits alimentaires. Je ne fais pas attention aux offres et tout ça, c'est vraiment en fonction de l'envie. Si j'ai envie de ça, je le prends. Parfois, je prends un pack de Cuvée des trolls juste parce que j'avais envie et voilà, c'est tout.

[Interviewer] : Et qu'est-ce que tu aimes bien dans la Cuvée des trolls ?

[Pol] : Le fait que ce soit différent des grands classiques, genre Leffe. C'est un peu plus recherché. Au niveau du goût.

[Interviewer] : Tu l'auras compris, mon travail porte davantage sur ce qui tourne autour de la bière. On a un peu parlé de la manière dont tu choisis tes bières...

[Pol] : Et au niveau des pâtes et tout ça, on laisse tomber alors ?

[Interviewer] : Oui. On peut en parler si tu le désires mais je crois que ce sera assez similaire aux deux premiers produits. Tu faisais beaucoup attention aux ingrédients, je suppose que ce doit être assez similaire, peut-être que je me trompe ?

[Pol] : Non, non, c'est tout à fait ça.

[Interviewer] : ce que je voulais voir, c'est la manière dont tu choisissais les autres produits par rapport aux bières. Dans ton cas, c'est totalement différent de ta manière de choisir les autres produits. C'est donc cela qui va principalement m'intéresser.

[Pol] : Ok.

[Interviewer] : Un dernière chose par rapport aux bières dans les supermarchés, as-tu une idée de la manière d'agencer le rayon bière ?

[Pol] : Ce n'est pas la question que je me pose mais quand je vais au Colruyt ou au Delhaize, je sais exactement où se trouvent les bières, **c'est juste une question d'habitude**. Maintenant de là à dire,...

[Interviewer] : Mais au Colruyt et au Delhaize, c'est quand même fort différent.

[Pol] : Oui, c'est fort différent mais je ne crois pas que je me dirais : « Oh oui, c'est bien classé ! » ou des fois, ils mettent des cidres à côté des bières, alors que moi, je classerais ça différemment. Maintenant, je me suis jamais posé la question du rangement si c'était logique ou pas.

[Interviewer] : Maintenant je vais te donner des situations et là, tu me dis avec quel type de bière tu pourrais associer cette situation et pourquoi ? Maintenant, si tu ne sais pas, ce n'est pas grave. Tu peux me donner une marque de bière si c'est plus facile pour toi.

Une soirée entre amis, par exemple.

[Pol] : Une soirée entre amis, moi ça va tout de suite être **Jupiler ou Stella**, un truc de base mais aussi en plus de ça, **des spéciales**, **des bières trappistes** et tout ça, parce que c'est toujours plus sympathique.

[Interviewer] : Une fête d'anniversaire.

[Pol] : Fête d'anniversaire, ça veut dire dessert. Donc, on aime des bières un peu plus recherchées. De temps en temps, on recherche des Faro, bière à la cassonade. Après, on achète pas ça systématiquement mais parfois on se dit que si c'est Fête d'anniversaire, il y aura du dessert. On essaie de penser à ça aussi.

[Interviewer] : Un effort sportif.

[Pol] : Pour moi, ce n'est pas du tout associé aux bières. En même temps, je ne suis pas non plus un grand sportif.

[Interviewer] : Pendant les vacances.

[Pol] : Ca c'est une bonne question. Ca dépend vraiment de la situation, si c'est une soirée tranquille à la maison, là, ça va être une **blanche** ou alors une **Leffe**. Si c'est un événement plus particulier, ce sera peut-être différent. Mais, sinon les habituelles, j'ai envie de dire.

[Interviewer] : Une dégustation de produits artisanaux.

[Pol] : Alors là ce sera plutôt des bières qui sortent de l'ordinaire ou alors des **bières bio**. Ca c'est vrai qu'on en achète de temps en temps même si c'est rare. On aime bien goûter ce qu'on ne prend pas souvent.

[Interviewer] : Saurais-tu distinguer une bière bio ?

[Pol] : Les yeux bandés, non !

[Interviewer] : Pas les yeux bandés, juste en voyant la bouteille de loin ?

[Pol] : En principe, comme c'est élément commercial, c'est souvent clairement indiqué sur la bouteille. On a déjà acheté des bières bio et c'est clairement mis dessus. Maintenant, ce n'est peut-être pas le cas pour toutes les bières bio, je ne m'y connais pas assez pour dire.

[Interviewer] : Ok, pas de souci. Par rapport à une balade historique ?

[Pol] : Balade historique, ça dépend dans quel endroit. Si c'est dans une abbaye, je choisirai forcément la **bière de l'abbaye**. Si c'est à **Maredsous**, je ne prendrai pas une Leffe.

[Interviewer] : La Maredsous, tu saurais la caractériser car j'ai dans mon souvenir que c'est une bière que tu apprécies encore bien ?

[Pol] : J'en ai bu une, il y a une semaine mais caractériser... Je la trouve assez **douce**. En même temps, je n'ai pas étudié la **zythologie**. Je ne saurais pas rentrer dans plus de détails.

[Interviewer] : Par exemple, par rapport à la Leffe dont tu me parlais tantôt ?

[Pol] : Moi, je la trouve **moins amère, plus douce**.

[Interviewer] : Dans un match de foot, tu associerais quelle bière ?

[Pol] : Dans ce contexte, ce serait plutôt Jupiler ou Stella.

[Interviewer] : Une soirée estudiantine ?

[Pol] : Moi, j'associerais plus cela à une bière comme de la **Cara Pils**, la bière la moins chère possible.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te demander de choisir spontanément trois-quatre bières et tu me dis pourquoi tu as choisi ces bières-là. Et qu'est-ce qui les caractérise ? Cela peut être très court.

[Pol] : **Leffe**, j'aime vraiment bien les Leffe. Pourquoi ? C'est difficile d'expliquer. C'est peut-être parce que Papa en buvait beaucoup. En fait, la Leffe, c'est sa bière préférée et c'est vrai que quand j'étais encore à la maison, j'en buvais encore de temps en temps. C'est donc peut-être une habitude qui est restée. Maintenant, pourquoi celle-là et pas une autre, ça, c'est peut-être une question d'habitude. La Chimay, j'en bois aussi assez souvent.

[Interviewer] : Quelle sorte de Chimay ? La Chimay blonde ?

[Pol] : Oui, oui, la Chimay blonde. En fait, si je prends de la Chimay, c'est pour varier, pour ne pas dire de prendre toujours de la Leffe.

[Interviewer] : Par exemple, la Leffe, tu es quand même conscient que c'est assez commercial et est-ce que tu penses quand tu te rends dans un rayon que la Leffe a une manière d'accrocher le regard ?

[Pol] : Ah oui, tout-à-fait. Tout ce qui Leffe Noël, c'est vrai que j'ai l'impression qu'ils essaient chaque fois de sortir une édition spéciale.

[Interviewer] : Et c'est quoi ta Leffe préférée ?

[Pol] : Moi, je n'achète jamais les Leffe spéciales, de Noël, c'est la Leffe blonde de base.

[Interviewer] : Et quand tu es dans le rayon, tu la reconnais comment ?

[Pol] : Bin l'emballage doré avec son **emballage de col**. C'est joli.

[Interviewer] : Par rapport à l'emballage doré, est-ce qu'il y a d'autres types de bières, selon toi, qui ont cet emballage ? Ou bien des bières qui ont un emballage particulier que tu repères directement ?

[Pol] : Cette bière-là, elle est dure à trouver mais la **Delirium**, il est assez...(Blanc)...

[Interviewer] : C'est bleu avec des cochons, c'est ça ?

[Pol] : Oui, c'est ça. Tu le repères assez facilement mais ça j'en bois pas souvent mais quand j'en vois, j'en prends encore assez bien.

[Interviewer] : Maintenant, si tu décidais de faire une dégustation de bières, comment tu déciderais de choisir, comment cela se passerait-il ?

[Pol] : La bière à la maison, elle est toujours servie dans un verre. On essaie d'ailleurs de choisir le **verre adapté** à la bière le plus possible. Tu ne vas pas servir ta bière dans une tasse à café. On a jamais fait une soirée dégustation de bières. Maintenant, si on était amenés à en faire une, je pense qu'on choisirait des différentes, des bières qu'on ne boit que très rarement ou des bières qu'on a jamais bues. A ce moment-là, on essaierait d'acheter des fromages et de les associer.

[Interviewer] : Tu as parlé tantôt que la Leffe était plus **amère** que la Maredsous. Tu saurais par exemple, me donner d'autres bières qui te semblent amères ?

[Pol] : Il y a quelques années, nous sommes allés à la fête de la bière à Bruxelles et là, on a été dégoûtés par une bière, c'est la Oude Gueuze, je ne sais pas si tu connais ?

[Interviewer] : Oui, je connais.

[Pol] : Et ça, ça me paraissait vraiment **trop amer**.

[Interviewer] : En fait, ce n'est pas vraiment amer. En fait, les gueuzes, c'est un **goût suret, acide**.

[Pol] : Oui, c'est ça ! En fait quand je l'avais en bouche, j'avais l'impression d'avoir **un goût de vomir**. Pour moi, je suis incompatible avec ce genre de bière.

[Interviewer] : J'ai eu la même sensation il n'y a pas longtemps. Je me suis dit, ça fait longtemps que je n'ai plus bu une gueuze et j'en ai rebu une, je pense d'ailleurs que c'est celle-là et j'ai vraiment trouvé ça pas bon. Je ne suis vraiment pas en phase avec cette bière.

[Pol] : Du coup, parfois, on est tentés de goûter des nouvelles bières mais, je me méfie quand même toujours parce que je n'ai pas envie de retomber sur des expériences comme ça. C'est vrai, quand j'achète des Leffe, je suis sûr que ça a un goût précis. En fait, je suis quelqu'un qui fonctionne très fort avec ses habitudes. J'ai parfois juste pas envie d'acheter des nouvelles bières. J'ai peur de tenter et de tomber sur une bière qui ne va pas du tout me plaire.

[Interviewer] : Toi, tu te caractérises comment ? En tant que buveur de bière ? amateur/amateur éclairé ?

[Pol] : Je me dirais amateur.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner des images et tu vas les regrouper comme il te semble que c'est le mieux ?

[Pol] : Il y a un nombre de groupes en particulier ?

[Interviewer] : Non, pas forcément. Tu es vraiment libre de les regrouper comme tu veux.

[Pol] : Déjà, il y a beaucoup de bière que je ne reconnais pas. Je vais dissocier celles que je connais de celles que je ne connais pas. On dirait un truc suisse, ce machin-là ! C'est pas évident avec les pixels...

[Interviewer] : Il n'y a que des bières belges ! Ne cherche pas forcément à les reconnaître. Evidemment, tu vas en reconnaître certaines mais ce n'est pas là l'objectif. Regroupe-les comme il te semble que c'est le plus opportun de les regrouper. Après, on verra pourquoi tu les as regroupées comme ça.

[Pol] : En fait, je suis en train de faire un truc auquel tu ne t'attendais pas du tout.

[Interviewer] : Non, en fait, je veux juste voir certaines choses, il n'y a pas de résultat attendu en particulier.

[Fin du classement]

[Interviewer] : On va commencer par ce groupe-là.

[Pol] : Pour moi, ce sont les bières plus fruitées. J'en ai reconnu certaines.

[Interviewer] : Lesquelles as-tu reconnues ?

[Pol] : La Hoegaarden.

[Interviewer] : Pourquoi l'as-tu reconnue ?

[Pol] : Ca ressemble fort **au logo** de la Hoegaarden blanche sauf qu'il y a **des écritures** et ça, ça doit être une **framboise**, à la couleur on reconnaît. Et sur les autres, on voit clairement **les cerises** des Kriek !

[Interviewer] : Le deuxième groupe.

[Pol] : Pour moi, ce sont **les bières de base. Les pils**, quoi. Maes, Stella et Jupiler.

[Interviewer] : Là, tu les reconnais ?

[Pol] : Les logos, ce sont quand même des logos qui reviennent souvent dans la publicité. Ce sont quand même les plus répandus.

[Interviewer] : Ce groupe-là.

[Pol] : Là, ce sont les bières dont je me dis que ce ne sont pas les genres de bières que j'ouvrirais à 17h. Ce sont, pour moi, des bières un peu plus **fortes**, que je boirais en soirée.

[Interviewer] : Et là, tu as reconnu quoi dedans ?

[Pol] : Là, il y en a plein. **Il y a la Bush, la Westmalle, la Leffe, l'Affligem, la Maredsous et ça c'est une Saint-Feuillen** et ça, c'est un peu compliqué.

[Interviewer] : Et là, tu les reconnais comment ?

[Pol] : Ce sont des bières que j'achète quand même de temps en temps donc je n'ai pas eu trop de mal à reconnaître le logo, la forme de l'étiquette, les couleurs parfois.

[Interviewer] : Quelles couleurs ?

[Pol] : Pour la **Busch**, l'étiquette orange. Pour la Leffe, c'est parce que c'est caractéristique.

[Interviewer] : Et le groupe ici ? Il est un peu plus hétéroclite.

[Pol] : Ici, ce sont les bières que je ne reconnais pas du tout. Et donc, ça c'est peut-être une Leffe spéciale.

[Interviewer] : Ok, spontanément, tu ne les reconnais pas mais tu les placerais dans quels groupes ? Ici, tu as regroupé principalement les bières fruitées, ici les pils et ce groupe-ci, en grande partie, des bières d'abbaye. Comment classerais-tu ces différentes bières que tu n'as pas classées dans les différents groupes ?

[Pol] : **Je ne sais pas trop. Comme je ne les connais pas.**

[Interviewer] : C'est normal que tu ne les reconnais pas, ce ne sont pas toutes des bières connues mais l'idée est de voir comment tu les classes avec d'autres bières que tu reconnais. Celles-ci par exemple ? (Pils)

[Pol] : Avec ce groupe-ci (Pils).

[Interviewer] : Pourquoi ?

[Pol] : Je ne sais pas. La forme de la bouteille peut-être.

[Interviewer] : (Montre l'image d'une bouteille de bière d'abbaye non classée). Donc celle-ci, qui a la même forme, tu pourrais la classer aussi avec ?

[Pol] : Non.

[Interviewer] : Pourquoi ?

[Pol] : Pour moi c'est plus une bière spéciale ou d'abbaye. C'est juste une intuition, je ne sais pas pourquoi. Je ne sais pas t'expliquer pourquoi.

[Interviewer] : Ce n'est pas grave. Merci d'avoir répondu à mes diverses questions. Ta participation m'a été d'une grande aide.

Profil 2

Prénom : Sandrine – Profil : très occasionnel

Âge : 26 ans

Situation professionnelle : enseignant

Situation personnelle : en couple

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Imaginons que tu arrives dans un supermarché. Tu as une liste de courses dans laquelle tu dois choisir 5 produits. Parmi ces produits, tu retrouves des biscuits, du jus d'orange, de la bière, des pâtes et du yaourt. L'idée c'est de te rendre dans chaque rayon pour choisir ces 5 produits. Une fois que tu te trouves dans le rayon en question, j'aimerais savoir comment tu choisis le produit.

Le premier produit, ce sont les biscuits, comment opères-tu un choix dans ce rayon ?

[Sandrine] : Tout dépend ce que j'ai envie ou de ce dont j'ai besoin. Il m'arrive d'avoir besoin de biscuits pour la faire de la pâtisserie par exemple. Je connais donc le produit dont j'ai besoin ou alors je veux juste des biscuits. Si je veux juste des biscuits, tout dépend de l'envie du moment, je ne sais pas, si j'ai envie de chocolat par exemple, j'aurais tendance à aller vers les biscuits au chocolat.

[Interviewer] : Et comment tu les distingues des biscuits sans chocolat ?

[Sandrine] : En règle générale, il me semble qu'il y a une image sur la boîte et les biscuits au chocolat sont très reconnaissables parce que les autres biscuits sont plus jaunes tandis que ceux au chocolat sont bruns-noirs sur l'image de la boîte. Après, ce n'est pas le plus important pour moi, je commence à regarder les ingrédients. Tu sais que je suis végétarienne donc je regarde s'il n'y a pas de gélatine ou je ne sais quoi d'animal. Puis, je regarde s'il n'y a pas d'huile de palme, des additifs et ce genre de trucs. Maintenant, je sais quel genre de marque ou marque de magasin je dois en règle générale.

[Interviewer] : Pour les jus de fruits, la technique est-elle identique ?

[Sandrine] : Globalement, oui. Là, je fais plus attention au jus avec du concentré. On essaie d'éviter ça. Souvent, on doit prendre du jus dans le rayon frais car c'est là que se trouvent les marques avec peu ou pas de concentré, principalement Tropicana et la marque Boni du Colruyt par exemple.

[Interviewer] : Tu les reconnais comment ces deux marques par exemple ?

[Sandrine] : Ce sont des boîtes en carton, style brique de lait ancienne.

[Interviewer] : Et comment tu distingues le jus d'orange du jus de pommes par exemple ?

[Sandrine] : C'est écrit dessus puis il y a un dessin souvent.

[Interviewer] : Si je résume bien, pour ces deux produits, ce sont tes envies et les ingrédients les deux choses les plus importantes ?

[Sandrine] : Disons que ça se passe en deux temps, pour les biscuits, c'est d'abord l'envie, ensuite je fais attention aux ingrédients. Pour le jus, c'est uniquement les ingrédients.

[Interviewer] : Tu continues ton shopping et tu arrives aux bières ?

[Sandrine] : Les bières, c'est surtout ***** qui les choisit. Moi, je ne bois que de la blanche de temps en temps.

[Interviewer] : Admettons que ***** ne soit pas là et qu'il t'ait demandé de choisir des bières pour lui.

[Sandrine] : C'est très rare alors. Je suppose qu'il me dirait quoi choisir. A la maison, on a toujours un bac de Jupiler et de Blanche. Après, le reste, c'est *****. Moi, j'aime bien la Blanche et parfois la Hoegaarden rosée quand il fait chaud. Parfois, on achète des bières plus spéciales mais comme je n'en bois pas, c'est ***** qui choisit.

[Interviewer] : Mais as-tu une idée de la manière dont le rayon bière est agencé en supermarché ?

[Sandrine] : Souvent, ce sont les bacs qui sont en dessous et les bouteilles au-dessus, non ?

[Interviewer] : Oui, pas tout le temps mais souvent. Mais sur la manière d'associer les différentes bières.

[Sandrine] : Je ne sais pas, franchement. Je ne visualise pas grand chose.

[Interviewer] : Tu saurais reconnaître la Jupiler si tu étais assez loin du rayon ? Sans pouvoir lire ?

[Sandrine] : Le logo est noir et c'est un taureau puis la bouteille est assez typique.

[Interviewer] : Typique ?

[Sandrine] : C'est difficile à expliquer mais on la reconnaît tout de suite.

[Interviewer] : Tu crois que tu pourrais associer différents types de bières ou éventuellement une marque si je te donnais des situations ?

[Sandrine] : Je ne sais pas, je peux toujours essayer.

[Interviewer] : Si je te dis une soirée entre amis.

[Sandrine] : Je suppose qu'on mettra de la Jupiler, sûrement de la Blanche aussi. Et peut-être des bières plus particulières.

[Interviewer] : Qu'est-ce que tu appelles « bières plus particulières » ?

[Sandrine] : Des bières comme la **Leffe** par exemple.

[Interviewer] : Tu en connais d'autres ?

[Sandrine] : Pas forcément comme ça. **La Cuvée des trolls** peut-être ?

[Interviewer] : Ok. Une fête d'anniversaire ?

[Sandrine] : Pour moi, ce n'est pas associé à la bière. C'est plus associé aux alcools forts ou au café, chocolat chaud.

[Interviewer] : Un effort sportif ?

[Sandrine] : Quand il fait chaud, parfois une Blanche même si je préfère boire un soft.

[Interviewer] : Admettons que tu sois en vacances ?

[Sandrine] : A l'étranger ? Si c'est en Grande-Bretagne, je prendrai peut-être une bière de là-bas, genre **Guinness**. En Belgique, je reste sur la Blanche.

[Interviewer] : Lors d'une dégustation de produits artisanaux.

[Sandrine] : Peut-être des bières bio ou artisanales.

[Interviewer] : Tu saurais m'en citer une ou l'autre et me la décrire ?

[Sandrine] : Honnêtement, non ! Je dois t'avouer que je ne fais pas trop attention à la marque de la bière quand je bois une nouvelle bière, ce qui est très rare.

[Interviewer] : Ok, pas de problème. Lors d'une visite historique ?

[Sandrine] : Tout dépend de la visite de quel site historique. Si c'est une abbaye, je boirai peut-être la bière de l'endroit mais ce n'est pas sûr non plus. Pour les autres endroits, tout dépend de l'infrastructure proche du lieu, je ne crois pas que je me rendrais dans le café du coin pour boire une bière.

[Interviewer] : Après ou pendant un match de foot, tu lierais ça à quelle bière ?

[Sandrine] : Je suppose que ce serait de la Jupiler même si je ne suis jamais allée voir un match de football.

[Interviewer] : Une soirée estudiantine ?

[Sandrine] : On prenait de la Jupiler au kot et quand on sortait, c'était aussi souvent ça. Après, j'ai parfois pris aussi des bières plus **fruitées comme la Kriek**.

[Interviewer] : Si je te demandais de choisir spontanément plusieurs bières, lesquelles choisirais-tu ? Pourquoi et saurais-tu les décrire ?

[Sandrine] : Je choisis la **Blanche que ce soit la Hoegaarden ou la blanche de Bruges** par ce que ce sont les deux que l'on boit le plus souvent. Ce sont des bières rafraichissantes. Après, je connais la Jupiler, la Stella, la Leffe et quelques bières spéciales mais je ne saurais pas les caractériser.

[Interviewer] : Si tu devais reconnaître la **Hoegaarden** dans un rayon d'assez loin, tu crois que tu pourrais le faire ? Si oui, quels seraient les indicateurs qui t'aideraient à la reconnaître ?

[Sandrine] : je ne sais pas si de loin, je saurais la reconnaître. D'assez près, **on peut lire la marque facilement**. Le reste, je ne sais pas trop.

[Interviewer] : Je ne sais pas si tu as déjà faire une dégustation de bière mais si tu devais en faire une demain, tu le ferais comment ?

[Sandrine] : Je demanderais certainement à ***** de le faire. Honnêtement, je n'ai pas trop idée d'organiser cela.

[Interviewer] : Tu t'identifies comme quel type de consommateur de bière ?

[Sandrine] : Autant dire que je n'en bois quasiment jamais. Je suis **une buveuse très occasionnelle** et **je ne bois qu'une seule bière et c'est de la Blanche**.

[Interviewer] : Voilà, je vais maintenant te donner des images de bière et tu vas les regrouper. Le but n'est pas que tu les reconnais, c'est vraiment que tu les classes selon des groupes qui te semblent cohérents. Il y en a des très connues, il y en a qui ne le sont pas du tout.

[Sandrine] : Il y a trop de catégories à faire (en voyant les images). J'ai l'impression de faire un test de QI.

[Interviewer] : Vas-y explique-moi !

[Sandrine] : **C'est la forme des étiquettes ou l'endroit où il y a les étiquettes. Ici, c'est la forme des bouteilles (bières d'abbaye) parce que ce ne sont pas les mêmes bouteilles. Et là, elles ont toutes une grande étiquette plus une petite étiquette autour du col. Il y a un alu sur la capsule et celles-là, elles ont de drôles de formes. Là, ce sont des étiquettes rectangulaires, là ce sont des rondes, voilà !**

[Interviewer] : Et si tu devais les regrouper par sorte de bière ?

[Sandrine] : **Ca, je ne m'y connais pas assez. Tu voudrais genre trappistes et tout ça ?**

[Interviewer] : Et si je te parle des couleurs des étiquettes des bouteilles ?

[Sandrine] : Ah non, moi c'est juste la forme des étiquettes.

[Interviewer] : Tu reconnais la Hoegaarden blanche ?

[Sandrine] : Oui mais c'est parce que j'en bois souvent.

[Interviewer] : Et si je te disais de regrouper les pils comme la Jupiler ?

[Sandrine] : (en regroupe deux mais en ajoute aussi des différentes).

[Interviewer] : (lui montre d'autres pils). Et celles-ci ?

[Sandrine] : Ah non, pas du tout.

[Interviewer] : Ok, pas de problème. Merci de ta participation. Elle m'a bien été utile.

Profil 3

Prénom : Christian – Profil : fréquent restreint

Âge : 55 ans

Situation professionnelle : indépendant dans le bâtiment

Situation personnelle : marié

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

On va partir d'une situation de départ. Tu arrives dans un supermarché et tu dois y choisir cinq types de produits différents. Dedans, il y a des biscuits, un jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt. Imagine que tu es face au rayon et tu dois choisir ces différents produits. Je veux donc savoir ce qui est important pour toi lorsque tu vas choisir un produit plutôt qu'un autre. On peut commencer par les biscuits.

[Christian] : Je choisirais les Petits Bretons.

[Interviewer] : Tu n'est pas obligé de choisir une marque, ça peut être aussi une sorte, un goût,... Pourquoi choisis-tu ceux-là en particulier ?

[Christian] : Pour le goût.

[Interviewer] : Et tu ne choisis jamais rien d'autre ?

[Christian] : Au chocolat éventuellement.

[Interviewer] : Les jus de fruits ?

[Christian] : Jus d'orange.

[Interviewer] : Ok et là, par exemple, comment tu les reconnais ? Tu es dans le rayon des jus de fruits, comment tu le distingues ?

[Christian] : Je vais prendre le moins cher. C'est pour le mélanger.

[Interviewer] : Ok. Mais pas rapport à un jus de raisin, tu le reconnais comment ?

[Christian] : Déjà, au dessin qu'il y a sur la boîte. Le nom aussi.

[Interviewer] : Par rapport à la bière ?

[Christian] : La bière, là, c'est plus compliqué. Je prendrais plus une brune, style trappiste, pour le goût aussi.

[Interviewer] : Et celles-là comment tu les reconnais dans le rayon bière.

[Christian] : Par le **nom de la bière** forcément, par la **forme de la bouteille** et **par la couleur**.

[Interviewer] : Et par rapport à la couleur pour les bières trappistes ?

[Christian] : Déjà, **la bière est brune**.

[Interviewer] : Ah, la couleur de la bière.

[Christian] : Oui. Et les bouteilles sont quand même **plus sombres**.

[Interviewer] : Ok. Et dans un supermarché classique, type Carrefour, enfin je ne sais pas dans quel type de supermarché tu as le plus l'habitude d'aller chercher tes bières ?

[Christian] : Colruyt, Carrefour.

[Interviewer] : Dans ces magasins, tu as une idée de la manière dont ils agencent le rayon « bières » ou pas ?

[Christian] : Chez Colruyt, je sais qu'il est juste derrière le rayon des jus et à côté de l'eau.

[Interviewer] : Et comment ils rangent les bières ?

[Christian] : C'est par **marque**, ça commence par les **bières blondes, Jupiler**. Après seulement, chez Colruyt, tu as les brunes.

[Interviewer] : Chez Carrefour ?

[Christian] : Je n'ai jamais vraiment fait attention parce qu'il y a plusieurs rayons et dans le rayon dans lequel je vais, il n'y a que des brunes. A mon avis, ils font le même.

[Interviewer] : Est-ce que tu pourrais associer différentes bières ou marques à des situations particulières ? Ici, par exemple, j'ai une fête entre amis.

[Christian] : Une fête entre amis, je boirai plutôt une **blonde, c'est-à-dire style Carlsberg, Jupiler**.

[Interviewer] : Et celles-là, tu les reconnais comment ?

[Christian] : Carlsberg parce que **la bouteille est verte** et c'est écrit **Carlsberg en blanc**. **Jupiler, c'est marqué dessus aussi et les étiquettes sont rouges, c'est plus que voyant.**

[Interviewer] : Et par rapport au type de bière, la Jupiler, c'est une pils et est-ce que tu te souviens de la bouteille d'autres bières de ce type ?

[Christian] : **La Cara pils, c'est blanc, Stella c'est le même que Jupiler plus ou moins, Maes, ce sont des étiquettes bleues.**

[Interviewer] : Ok, prenons une autre situation, une dégustation de produits artisanaux ?

[Christian] : J'irais plus dans les trappistes comme la **trappiste de Chimay**. Il y en a pas beaucoup, il y en a que 5 des vraies trappistes ici en Belgique.

[Interviewer] : Il y en a six, je pense.

[Christian] : Six ?

[Interviewer] : Il y a Rochefort, Orval, Chimay, Westmalle, Westvleteren et Achel. Mais la Westvleteren n'est pas commercialisée. Une autre situation, si tu es en vacances.

[Christian] : En vacances, si je bois une bière, ce sera une blonde parce que déjà je conduis donc les blondes ont moins d'alcool. Ou alors **une Leffe, une Leffe blonde**.

[Interviewer] : Par exemple, la Leffe, quand tu vas au magasin, que tu arrives dans le rayon comment tu les reconnais ? Déjà, quelles Leffe bois-tu ?

[Christian] : Moi, j'aime bien la ruby et la Leffe blonde. En fonction de la **Leffe ruby, l'étiquette est rouge et forcément il est écrit Leffe ruby dessus**.

[Interviewer] : Et son goût, c'est quoi ?

[Christian] : C'est de la **Leffe mais avec un goût de cerise**. Un petit peu comme de la **Kriek**.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te demander de choisir spontanément 4-5 bières, tu peux me dire les marques. Prends des bières belges parce que Carlsberg, ce n'est pas belge par exemple et tu me dis pourquoi tu as choisi ces bières-là et comment tu pourrais les décrire d'un point de vue goût.

[Christian] : On va commencer par la **Jupiler** parce que c'est la bière la plus bu en Belgique déjà. Je trouve qu'elle a un **goût neutre**. En soirée, c'est une bière qui passe très bien. Puis, je partirais sur la **Rodenbach** qui est plus amère, ce sont des bouteilles avec une étiquette rouge et c'est marqué Rodenbach dessus, la bouteille ressemble fort à la bouteille de Jupiler mais on sait la reconnaître facilement. Puis, **la trappiste bleue**, c'est une bière que j'aime bien mais plus au calme, tranquille. On la reconnaît à la forme de la bouteille et à l'étiquette bleue.

[Interviewer] : Et en général, dans le rayon, elle est avec quelles bières ?

[Christian] : Elle est avec **la trappiste rouge et la trappiste blanche**. Maintenant, **la dorée** puisqu'ils font **la dorée**. Bien souvent, ce sont les trappistes donc il y a d'autres trappistes. Quand il y a de l'**Orval**, l'Orval est à côté car c'est très rare quand il y en a.

[Interviewer] : Si tu devais caractériser l'Orval ?

[Christian] : **L'Orval moi je la reconnais à sa bouteille**. Et au niveau du goût, ce n'est pas une bière que j'apprécie vraiment parce que je la trouve **âcre**. Mais chacun ses goûts. Une que j'aime encore bien aussi, c'est **la Blanche, la Hoegaarden**.

[Interviewer] : Et là, si je te demandais aussi de la caractériser ?

[Christian] : Là aussi elle est facilement **reconnaissable à son étiquette**.

[Interviewer] : Elle est comment son étiquette ?

[Christian] : Elle est bleue et jaune si je me souviens bien. Il est marqué Hoegaarden dessus. Au niveau du goût, elle est plus amère. Moi, je la préfère nature, un peu comme la Rodenbach.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te montrer des images que tu vas devoir regrouper. Il y a des bières que tu vas reconnaître, d'autres que tu ne reconnaîtras pas. C'est fait exprès. Mais tu peux regrouper des bières que tu ne connais pas avec des bières que tu connais par type ou comme il semble que c'est correct. Il n'y a pas de piège, fais vraiment comme il te semble que c'est le mieux.

On va commencer par les groupes qui te semblent les plus clairs ! Celui-ci (Groupe des quatre bières aux cerises) ?

[Christian] : Celui-là, ce sont des bières qui sont sucrées. (Kriek)

[Interviewer] : Et qu'est-ce qui t'y a fait penser ?

[Christian] : La forme des bouteilles, les emballages et les dessus de bouteilles, les papiers dorés. Celui-là, ce sont les bières simples style Jupiler.

[Interviewer] : Oui, tu as regroupé pas mal de pils ensemble mais il y en a qui ne sont pas des pils. Et pourquoi celle-ci par exemple (Romy pils) ?

[Christian] : La forme de la bouteille puis elle me fait penser à la bouteille de Jupiler. Celle-ci (Brugs bier), je l'ai mise dedans mais j'ai quand même des doutes. Celles-ci, je les ai mises comme étant les bières les plus fortes. On pourrait y mettre la Leffe aussi avec. Les formes de bouteille sont déjà plus rondes, plus dodues. A part, une ou deux qui sont élancées.

[Interviewer] : Et il n'y a rien d'autre ?

[Christian] : Les capuchons, puis celle-ci, je la reconnais parce que je connais son col.

[Interviewer] : Et par rapport à ton groupe, les étiquettes ne t'ont pas influencé ?

[Christian] : Non. Et là, c'est un peu le groupe fourre-tout. Des bières que je connais moins bien.

[Interviewer] : T'en reconnais quand même quelques-unes ?

[Christian] : Il y a la Vieux-Temps ici, celle-là c'est la Bush, celle-ci c'est de la Palm (...).

[Interviewer] : Non, c'est de la Primus.

[Christian] : Ah oui, donc elle aurait dû être avec celles-ci (Pils). Ca, je ne vois pas.

[Interviewer] : C'est de la Westmalle.

[Christian] : Donc, j'aurais dû la mettre avec celles-là (Bière d'abbaye et trappistes). Ca c'est une blanche.

[Interviewer] : Pourquoi ?

[Christian] : A la forme de l'étiquette et à ses couleurs.

[Interviewer] : Ok et si tu devais créer un groupe « bière blanche », quelles sont les bières que tu pourrais mettre dedans avec la Hoegaarden, qui ressemblent selon toi ?

[Christian] : Celle-ci (Hoegaarden rosée) et celle-ci (Brugs bier). Ce sont plus ou moins les mêmes tons de couleur.

[Interviewer] : Ok, merci beaucoup pour ta participation. Elle me sera d'une grande aide.

Profil 4

Prénom : Mathieu – Profil : occasionnel averti

Âge : 34 ans

Situation professionnelle : directeur de centre culturel

Situation personnelle : marié

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Je vais te proposer une situation. Tu arrives dans une grande surface et j'aimerais savoir comment tu choisis certains types de produits lorsque tu es dans le rayon. Je vais te donner cinq types de produits et tu me dis comment tu opères un choix dans le rayon. Il y a des biscuits, du jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt.

Par exemple, pour les biscuits, comment tu choisis ton paquet de biscuits dans le rayon ?

[Mathieu] : Ca dépend, je ne sais pas trop.

[Interviewer] : Quels biscuits achètes-tu parfois ?

[Mathieu] : Ca dépend, si c'est pour les enfants, là je regarde le produit de marque et produit blanc et je les compare.

[Interviewer] : Et comment tu reconnais le produit blanc ?

[Mathieu] : L'emballage est moins beau et ils sont moins chers.

[Interviewer] : Et qu'est-ce qui fait qu'ils sont moins beaux ?

[Mathieu] : Souvent, c'est le même emballage. Ce sont des emballages un peu plus sobres encore que parfois, il y en a qui cherchent la confusion et parfois, tu te trompes.

[Interviewer] : Pour les jus de fruits ?

[Mathieu] : Là, par contre, je ne prends pas de produits blancs parce qu'ils ne sont pas bons.

[Interviewer] : Et quelle marque prends-tu ?

[Mathieu] : Appelsientje. Ou des machins dans les frigos.

[Interviewer] : Et comment reconnais-tu l'Appelsientje dans les rayons ?

[Mathieu] : C'est mis dessus.

[Interviewer] : Admettons que le rayon soit très grand et que tu dois directement te diriger vers l'Appelsientje, comment fais-tu ?

[Mathieu] : C'est facilement identifiable, il y a le logo sur la boîte.

[Interviewer] : Le logo il est comment ?

[Mathieu] : C'est un « A » rouge.

[Interviewer] : Et les autres couleurs, tu as une idée ?

[Mathieu] : Il y a du jaune, de l'orange. Quoi de la bouteille ?

[Interviewer] : Oui.

[Mathieu] : Oui, c'est, jaune, orange et vert.

[Interviewer] : Et par rapport à la bière ?

[Mathieu] : Soit je prends la bière que j'ai envie.

[Interviewer] : Et c'est quoi les bières dont tu as le plus souvent envie ?

[Mathieu] : De l'Orval.

[Interviewer] : idem, pour l'Orval, comment tu la reconnais de loin ?

[Mathieu] : Il n'y a que cette bière-là qui a cette forme-là.

[Interviewer] : Et est-ce que tu as une idée sur la manière de ranger les bières dans un supermarché ?

[Mathieu] : Je sais que l'Orval, elle est toujours au même endroit là où je vais l'acheter. Parfois, il n'y en a pas, c'est du charbon à la place. Il n'y a aucune logique.

[Interviewer] : Et sinon, à part l'Orval ?

[Mathieu] : On achète pas vraiment de bière en supermarché en fait.

[Interviewer] : Tu les achètes où alors ?

[Mathieu] : chez un brasseur.

[Interviewer] : Et à ce moment-là, tu choisis comment ?

[Mathieu] : Là, je fais un achalandage entre des bières plus sucrées, des bières moins fortes, je teste des choses. J'aime bien goûter, je fais attention d'où ça vient.

[Interviewer] : Tu achètes des bières étrangères ?

[Mathieu] : Non, des bières belges, locales de préférence.

[Interviewer] : Par rapport à ton brasseur, est-ce que tu as une idée sur la manière dont les bières sont rangées ?

[Mathieu] : Plus ou moins, il y a une partie avec toutes les bières plus fruitées et sucrées, soit avant soit après, je ne sais plus, tu as tout ce qui est Blanche, pas des pils mais des bières légères. Puis, tu as les spéciales, enfin spéciales.

[Interviewer] : Et qu'est-ce que tu regroupes dans les bières spéciales ?

[Mathieu] : Tu as des bières plus fortes, des bières... Oui, globalement, le taux d'alcool est plus élevé et le goût est plus prononcé.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner différentes situations et tu associes ou non une ou plusieurs bières. Par exemple, une soirée entre amis, quelle bière associerais-tu à ça ?

[Mathieu] : Avec les amis, tu ne sais pas à l'avance ce qu'ils apprécient. J'ai toujours plusieurs sortes de bière. Et en règle générale, je prends alors les bières que moi j'aime bien.

[Interviewer] : Et c'est quoi les bières que tu apprécies ?

[Mathieu] : Moi, je suis plus bières blondes et ambrées mais par contre j'ai des amis qui aiment bien les brunes donc, j'ai toujours des brunes aussi.

[Interviewer] : Et par rapport à ta manière de consommer la bière, tu dirais que tu es plutôt un amateur éclairé, dans le sens où tu sais quand même reconnaître différents goûts, ou alors tu es un amateur mais tu n'es pas non plus du genre à aller faire une dégustation, t'en consommes un peu et voilà.

[Mathieu] : L'avantage d'aller chez le brasseur, c'est que je consomme des trucs que je n'aurais jamais l'occasion de trouver ailleurs. J'aime bien aussi goûter les bières locales qui sont proches de chez moi pour encourager la production locale et de qualité. Je n'aime pas trop les bières plus industrielles comme la Leffe et des machins comme ça. Je préfère des trucs un peu plus spéciaux qui changent de l'ordinaire.

[Interviewer] : Je continue les différentes situations. Une fête d'anniversaire.

[Mathieu] : Fête d'anniversaire, je prends plutôt des trucs basiques : Blanche, Pils, Kriek et peut-être une spéciale.

[Interviewer] : Un effort sportif.

[Mathieu] : Non.

[Interviewer] : En vacances.

[Mathieu] : Ça dépend. Si je suis en France, je n'achète pas de la bière.

[Interviewer] : Ok mais admettons que tu sois chez toi et qu'il fait chaud. Tu as envie de boire un verre sur ta terrasse.

[Mathieu] : Là, j'aime bien une bonne bière, un truc plutôt frais, pas trop lourd.

[Interviewer] : Une dégustation de produits artisanaux.

[Mathieu] : Une bière artisanale.

[Interviewer] : Que tu caractérises comment ?

[Mathieu] : Une production limitée, pas industrielle, des goûts un peu différents.

[Interviewer] : Une balade historique ?

[Mathieu] : Qu'est-ce que tu appelles une balade historique ?

[Interviewer] : Tu visites une ville historique, des bâtiments, puis tu t'arrêtes pour boire un verre par exemple.

[Mathieu] : Je ne bois pas de bière.

[Interviewer] : Un match de foot.

[Mathieu] : De la pils.

[Interviewer] : Une soirée estudiantine.

[Mathieu] : De la pils aussi.

[Interviewer] : Est-ce que tu as déjà fait une soirée de dégustation de bières ?

[Mathieu] : j'ai déjà organisé une dégustation de bières mais ce n'était pas en soirée.

[Interviewer] : Et comment ça se passe ? Comment présentes-tu la chose ?

[Mathieu] : Là, chacun amenait des produits en lien avec chez lui et t'essayais d'amener quelque chose d'original, une bière, un fromage, une salaison.

[Interviewer] : Donc pour toi, à la dégustation de bières on associe aussi des produits à manger.

[Mathieu] : Oui. Plutôt des trucs de terroir.

[Interviewer] : Par rapport aux bières, est-ce que pour toi il y a des adjectifs généraux qui caractérisent les bières par rapport au goût ?

[Mathieu] : Amère, fruitée, c'est un peu comme le vin, il y a différents adjectifs pour qualifier le vin : minéral,...

[Interviewer] : Oui, je voulais juste savoir s'il y avait selon toi, des adjectifs semblables pour la bière.

[Mathieu] : Oui, la couleur de la robe, si c'est artisanal, industriel,...

[Interviewer] : Si tu devais décrire une **gueuze** par exemple ?

[Mathieu] : **Acide.**

[Interviewer] : Est-ce que l'existe selon toi des catégories de bières et si oui, saurais-tu me les dire ?

[Mathieu] : les **pils, les fruitées, les gueuzes, les trappistes, ambrées, brunes, blondes.**

[Interviewer] : Maintenant, on va faire ce petit test. Il y a ici 30 bières, je vais te demander de former des groupes selon le type de bière. Après, tu m'expliqueras les groupes que tu as faits. Il y en a que tu vas reconnaître et d'autres que tu ne reconnaîtras pas.

On va prendre le groupe là-bas (pils).

[Mathieu] : Je pensais que c'étaient des **pils.**

[Interviewer] : Oui et pourquoi ? Par exemple, celles-là, je pense que tu les as reconnues (Stella-Maes-Jupiler) mais ces deux-là (Cristal-Romy Pils), je ne suis pas sûr.

[Mathieu] : C'est la **forme de la bouteille, les associations des couleurs.**

[Interviewer] : Quelles couleurs ?

[Mathieu] : **Rouge-blanc, c'est assez basique. Ca peut prêter à confusion avec Jupiler éventuellement.**

[Interviewer] : Ce groupe-là (Kriek) ?

[Mathieu] : Là, j'ai mis **les fruitées, il y en a que j'ai reconnues (Kriek Belle-vue, Lindemans) et les autres (Mystic cerise, Saint-Louis), je les ai mises avec parce que l'étiquette était rouge, j'ai supposé qu'il y avait des fruits là (cerises).**

[Interviewer] : Ces trois-là ?

[Mathieu] : Ce sont des **blanches.**

[Interviewer] : celle-ci, tu sais ce que c'est (Brugs bier) ?

[Mathieu] : C'est pas la **Blanche de Namur** ?

[Interviewer] : Non et pourquoi tu t'es dit que c'était une blanche ?

[Mathieu] : **Pareil, la blanche c'est toujours du bleu, jaune, un peu des couleurs pastels.**

[Interviewer] : Ici, c'est plutôt le groupe que tu ne savais pas trop classer ?

[Mathieu] : Oui, **Vieux-Temps, Gueuze,**...

[Interviewer] : En fait, celle-ci c'est de la Primus.

[Mathieu] : tiens, ils ont changé les étiquettes.

[Interviewer] : les deux groupes ici, il faut que tu m'expliques.

[Mathieu] : Là, je pensais mettre plutôt les trappistes, et celles-là plus les spéciales.

[Interviewer] : Mais par exemple, quels ont été tes critères pour ce groupe ?

[Mathieu] : Ce sont les trappistes.

[Interviewer] : Mais là, je peux te dire que sur les six, il y en a déjà trois qui ne sont pas des trappistes.

[Mathieu] : Je croyais que la Triple Karmeliet, l'Affligem et la Maredsous, c'étaient des trappistes. J'aurais dû les mettre là (groupe bières spéciales).

[Interviewer] : Et donc ce groupe ?

[Mathieu] : Là, ce sont les bières spéciales, ça regroupe les bières d'abbaye, ...

[Interviewer] : Oui, donc à part une ou deux, ce sont effectivement des bières d'abbaye. Dis-moi comment tu les as catégorisées ? Déjà, est-ce qu'il y en a que tu ne reconnais pas ?

[Mathieu] : Oui, celle-là, celle-là,... Après, toutes les bouteilles sont plus ou moins les mêmes.

[Interviewer] : Justement, qu'est-ce qui fait que ce sont plus ou moins les mêmes bouteilles ?

[Mathieu] : C'est une grosse bouteille arrondie, les formes de la bouteille.

[Interviewer] : La couleur de l'étiquette ne t'influence pas ?

[Mathieu] : Non, pas vraiment.

[Interviewer] : Ok, merci. L'interview est finie, merci pour ta participation. Je te tiens au courant concernant la suite de mon travail.

Profil 5

Prénom : Christine – Profil : occasionnel

Âge : 45 ans

Situation professionnelle : professeur de musique

Situation personnelle : en couple

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Je vais te donner diverses situations, tu réponds le plus honnêtement possible sans te soucier de savoir si ta réponse sera bonne ou mauvaise. La première situation, tu rentres dans une grande surface et tu dois y réaliser des achats alimentaires. Dans ces achats, tu dois choisir cinq types de produits que je vais te citer. Il y a des biscuits, un jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt. Tu t'imagines être devant chaque rayon et tu me dis comment tu choisis. On va commencer, comment tu choisis les biscuits par exemple ?

[Christine] : Je choisis ceux que j'aime bien. Au chocolat.

[Interviewer] : Et comment tu les reconnais ?

[Christine] : Je ne sais pas, je ne me suis jamais posé la question. Je regarde le prix. Je ne remarque pas la marque par exemple. Les jus de fruits, je regarde la marque mais pas trop.

[Interviewer] : Et quelle marque tu prends ?

[Christine] : Minute Maid.

[Interviewer] : Et comment tu le reconnais le Minute Maid ?

[Christine] : C'est marqué dessus.

[Interviewer] : Si tu es à trois-quatre mètres du carton, par exemple ?

[Christine] : Je m'approche toujours pour voir.

[Interviewer] : Et quel type de jus bois-tu ?

[Christine] : Du jus d'orange.

[Interviewer] : Et comment distingues-tu que c'est du jus d'orange plutôt que du jus de pomme ?

[Christine] : Parce qu'il y a une orange dessus.

[Interviewer] : D'une certaine manière, c'est grâce à l'orange et à sa couleur ?

[Christine] : Oui, c'est ça.

[Interviewer] : Et le jus de pomme, tu dirais que l'emballage est de quelle couleur ?

[Christine] : Le jus de pomme, il y a une pomme dessus. Il est blanc et il y a une pomme dessus.

[Interviewer] : Et pour la bière ?

[Christine] : Pour la bière, ça, on prend l'Orval !

[Interviewer] : Au supermarché ?

[Christine] : Ah non, au supermarché, je ne sais pas avoir d'Orval. Au supermarché, c'est juste de la Jupiler, quand il en faut.

[Interviewer] : Et tu la reconnais comment la Jupiler de loin ?

[Christine] : C'est dans un bac jaune. Et c'est marqué Jupiler dessus.

[Interviewer] : Et tu ne prends que ça comme bière ?

[Christine] : On est pas très « bière », on est plus vin que bière. Et le vin, c'est lui qui choisit. Quand je regarde les autres bières, c'est pour la Noël, alors, je regarde s'il y a de la Saint-Feuillen,...

[Interviewer] : Est-ce que tu as une idée de la manière dont les bières sont agencées dans un supermarché ? Comment ils décident de placer cette bière-là à côté de celle-là ?

[Christine] : Non, pas vraiment. Je crois qu'ils mettent les bières d'abbaye ensemble.

[Interviewer] : Et les bières d'abbaye, tu les reconnais comment ?

[Christine] : C'est marqué dessus « abbaye », non ? Et parce que je connais les noms des bières d'abbaye. Sinon, ne me demande pas à quoi ressemble la bouteille de Maredsous, je ne connais même pas l'étiquette.

[Interviewer] : Tu ne la visualises vraiment pas ?

[Christine] : C'est écrit Maredsous dessus. Je crois qu'elle est brune mais je ne suis pas sûre.

[Interviewer] : Admettons que tu doives imaginer une étiquette pour la Maredsous, tu l'imaginerais comment ?

[Christine] : Ca, je ne sais pas du tout. Avec le truc de Maredsous dessus !

[Interviewer] : Et de quelle couleur ?

[Christine] : Brune.

[Interviewer] : Et pour de la blonde ?

[Christine] : Une étiquette blonde. Une étiquette jaune.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner différentes situations et tu vas y associer ou non un type de bière ou une marque de bière. Si tu ne sais pas, tu me le dis. Si tu y associes une bière, tu me dis quelle bière et tu essaies de me la décrire.

Une soirée entre amis. Si c'est avec du vin, c'est du vin et puis c'est tout, tu n'es pas forcément obligée de l'associer à de la bière.

[Christine] : Une soirée entre amis, ça peut aussi être à la bière.

[Interviewer] : Quel type de bière ?

[Christine] : Si c'est comme quand on va à *****, il y a toutes les sortes de bière. Il y a de la **Blanche**, il y a de **la Leffe**, il y a de **l'Orval**, il y a de la **Jupiler** donc en fonction... On commence généralement par la Blanche, puis la Leffe, puis on finit un peu moins fort.

[Interviewer] : Une fête d'anniversaire ?

[Christine] : C'est plus souvent au vin. Mais j'ai déjà fait un anniversaire durant lequel on commence au vin puis tu termines à la bière.

[Interviewer] : Et dans ces cas-là, quand tu achèves à la bière, c'est avec ?

[Christine] : C'est de **la Jupiler ou de la Blanche**. Moi, c'est plus souvent Blanche.

[Interviewer] : Un effort sportif ?

[Christine] : Un effort sportif, une bonne Jupiler ou une Leffe s'il y en a ou l'Orval mais il n'y en a pas souvent.

[Interviewer] : Pendant les vacances ?

[Christine] : Je boirai beaucoup plus de vin. Quand je bois une bière en vacances, c'est parfois une bière plus fruitée, ce qui ne m'arrive pas souvent. **Une blanche rosée, une Kronenbourg**.

[Interviewer] : Saurais-tu me décrire la bouteille d'une blanche rosée ?

[Christine] : Elle est bleue, avec marqué **blanche Hoegaarden** avec un petit truc rose. Comment ça s'appelle le fruit ?

[Interviewer] : **Une framboise**.

[Christine] : Avec une framboise, voilà.

[Interviewer] : Une balade historique ?

[Christine] : Si je me balade ?

[Interviewer] : Par exemple, tu as fait une visite d'un lieu historique, un château, une abbaye, une ville et tu veux boire quelque chose.

[Christine] : Je vais boire la bière de la ville. Si **je vais à Chimay, je vais boire une Chimay**.

[Interviewer] : Quel type de Chimay ?

[Christine] : Maintenant, il y a **la nouvelle, la Chimay dorée**.

[Interviewer] : Et tu la trouves comment par rapport aux autres ?

[Christine] : Je l'aime bien, elle est **plus légère**. **La Bleue**, c'est aussi une que j'aime bien mais il ne faut en boire qu'une parce que c'est très fort. Enfin pour moi, en tout cas !

[Interviewer] : Si tu devais choisir plusieurs bières, lesquelles seraient-ce et pourquoi ? Et peux-tu les caractériser d'un point de vue gustatif ?

[Christine] : Je choisirais déjà la Blanche. Elle est légèrement **citronnée** (la normale), je la trouve légère. C'est moins **calorique** qu'une Jupiler ou une Leffe.

[Interviewer] : Tu la bois fraîche ou tempérée ?

[Christine] : Je la bois fraîche. Et sinon, j'aime bien une bonne **Leffe blonde**. Je préfère les bières blondes.

[Interviewer] : Pourtant, tu m'as parlé de l'Orval.

[Christine] : Oui, mais l'Orval c'est à part. J'adore.

[Interviewer] : Si tu devais décrire l'**Orval** d'un point de vue goût ?

[Christine] : **Amère**, elle est amère. Mais, ça j'aime bien.

[Interviewer] : Et, c'est quoi comme type de bière ?

[Christine] : C'est une **bière d'abbaye**. C'est une **bière ambrée**.

[Interviewer] : As-tu déjà fait une dégustation de bière ?

[Christine] : Non, jamais.

[Interviewer] : Est-ce que tu connais différentes catégories de bière ? Saurais-tu me le citer et éventuellement me les décrire ?

[Christine] : Des catégories de bière ? Il y a les « **petites bières** », de la **Blanche**, de la **Jupiler**, etc. et puis il y a les « **bonnes** » bières, une bière que l'on déguste quand on a le temps, c'est la **Saint-Feuillen**, l'**Orval**, la **Chimay**, la **Leffe**,...

[Interviewer] : Tantôt, tu me parlais de la Maredsous, tu la qualifierais comment ? De quel type ?

[Christine] : C'est une **bière d'abbaye**.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner différentes images de bière. Je vais te demander de les classer selon des catégories qui te semblent opportunes. Les noms sont volontairement cachés. Il y en a que tu ne reconnaîtras pas forcément.

[Christine] : Ca, c'est les bières d'abbaye.

[Interviewer] : Les bières d'abbaye, comment tu les as classées ?

[Christine] : **Je reconnais la bouteille**. Je pense reconnaître la bouteille. Ca c'est la Leffe !

[Interviewer] : Et comment tu reconnais la **Leffe** ?

[Christine] : Tout d'abord avec sa forme et ensuite avec le truc au-dessus, je ne sais pas comment ça s'appelle, le papier.

[Interviewer] : L'emballage de col ?

[Christine] : Voilà.

[Interviewer] : Et lui, comment tu le reconnais ?

[Christine] : **Parce que j'en bois souvent ! Ici, les bouteilles avec « un gros corps » (toujours dans les bières d'abbaye), c'est généralement des bières d'abbaye.**

[Interviewer] : Et celle-là (Rochefort) pourquoi tu l'as mise avec les bières d'abbaye ?

[Christine] : Je ne sais pas, je trouvais qu'elle allait bien avec les autres. Je crois que c'est une trappiste en plus.

[Interviewer] : Et celle-ci (Westmalle) ?

[Christine] : Elle a un drôle de truc au goulot.

[Interviewer] : Et les groupes ici ?

[Christine] : Ce sont les petites bières. **Ca c'est un Vieux temps**, ça c'est de la **Kriek**, ça c'est de la Blanche, je crois.

[Interviewer] : Et la blanche, comment tu l'as reconnue ?

[Christine] : Elle a un **bouchon bleu**. Et ça, ça doit être une **Maes**, ça, c'est **Stella**.

[Interviewer] : Et celles-ci, tu les as mises toutes les trois ensemble ?

[Christine] : Oui, je les ai changées parce qu'elles **sont fruitées** je crois.

[Interviewer] : Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?

[Christine] : Celle-là c'est de la **Kriek parce qu'elle a un truc rouge**, ça veut dire que c'est **fruité** généralement quand elles ont ça.

[Interviewer] : Et si je te montre celle-ci ? (Mystic cerise)

[Christine] : Celle-là c'est sûrement aussi une fruitée parce que **l'étiquette est rouge**. On pourrait la mettre avec les fruits.

[Interviewer] : Et celle-ci (Brugs Bier), on pourrait la mettre avec celle-ci (Hoegaarden) selon toi ?

[Christine] : Non, ce sont deux bières différentes.

[Interviewer] : Merci beaucoup pour ta participation, elle me sera d'une grande aide.

Profil 6

Prénom : Jean – Profil : occasionnel

Âge : 68 ans

Situation professionnelle : pensionné

Situation personnelle : en couple

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Je vais maintenant te donner une situation, tu réponds honnêtement sur ta manière de réagir face à cette situation. Imaginons que tu rentres dans un supermarché pour y réaliser des courses alimentaires. Je vais te donner cinq produits et tu me dis comment tu choisis les produits dans les cinq rayons. Il y a des biscuits, du jus de fruits, de la bière, des pâtes et des yaourts. Imagine donc par exemple que tu te retrouves dans le rayon des biscuits. Tu me dis comment tu choisis ton paquet de biscuits.

[Jean] : Je choisis des biscuits légèrement sucrés mais pas de trop. Si c'est chocolaté, je prendrai un biscuit avec du chocolat au-dessus.

[Interviewer] : Et comment reconnais-tu ce type de biscuits ?

[Jean] : Souvent, ils sont dessinés sur l'emballage ou bien alors c'est Delichoc ou la marque.

[Interviewer] : Et Delichoc, à 4-5 mètres du rayon, tu les reconnais comment ?

[Jean] : Ah non, je m'approche et je lis sur le paquet.

[Interviewer] : Concernant le jus de fruits ?

[Jean] : Je regarde la marque et s'il y a une marque spécifique à un magasin, comme Everyday, je trouve que c'est valable par rapport à Appelsientje ou alors, je ne sais pas, enfin, je ne connais pas aussi bien les jus d'orange que le reste.

[Interviewer] : Qu'est-ce qui caractérise selon toi l'emballage des jus de fruits ?

[Jean] : Je ne sais pas, je ne fais pas trop attention à l'emballage.

[Interviewer] : Et par rapport à la bière ?

[Jean] : J'aime bien goûter des bières mais ce n'est pas l'étiquette que je regarde. Enfin si, parfois je me dis que je goûterais bien juste à l'étiquette mais alors je n'achète pas un bac, j'achète deux ou trois bières et si elles me plaisent bien peut-être que j'en rachèterai mais je n'en trouverai peut-être pas dans un autre supermarché.

[Interviewer] : Et justement quand tu es dans cette situation, qu'est-ce qui guide ton envie ?

[Jean] : Dans ce cas-là, ce sera plus **une spéciale** qu'une **pils**. Plus une **bière d'abbaye** ou un truc comme ça.

[Interviewer] : Et comment reconnais-tu les bières d'abbaye quand tu te trouves à 3-4 mètres des bouteilles ? Comment reconnais-tu le rayon bière d'abbaye. Admettons que tu aies un rayon pils, qu'est-ce qui différenciera, selon toi, le rayon bière d'abbaye ?

[Jean] : Normalement, dans une grande surface, toutes les bières **légères** sont du même côté et de l'autre côté, tu retrouves les bières spéciales ?

[Interviewer] : Mais justement, qu'est-ce qui favorisera le fait que tu pourras distinguer les bières d'abbaye des pils ?

[Jean] : Pour moi les pils ce sont des bières d'été ?

[Interviewer] : Ce que je voulais savoir en réalité, c'est qu'est-ce qui visuellement te dit à 3-4 mètres, ce rayon est le rayon des pils et celui-là des bières spéciales ?

[Jean] : **L'étiquette** déjà.

[Interviewer] : Donne-moi une bière d'abbaye que tu aimes bien ?

[Jean] : **Chimay**, regarde Chimay, ils ont une étiquette **bien spéciale**. Que ce soit **la rouge**, **la bleue ou la blanche**, c'est toujours la même étiquette. C'est la même chose pour la **Leffe**.

[Interviewer] : Là, c'est donc en partie la couleur qui influence la reconnaissance ?

[Jean] : Oui, **la couleur** mais aussi parce que je sais que je vais retrouver autre chose qu'une simple chope.

[Interviewer] : Ok et par exemple, tu me parles de la Leffe et là (...)

[Jean] : Leffe, il y a **Leffe dorée**, **l'étiquette noire bordée de doré**. Je ne suis pas un spécialiste.

[Interviewer] : Ok et si là, je prends un peu plus précisément la Leffe royale, elle est déclinée (...)

[Jean] : Oui, il y a plusieurs bières, des bières d'été.

[Interviewer] : Effectivement, avec la Leffe royale, ils ont développé différents goûts et différentes bouteilles. En effet, il y en a une noire avec un liseré doré assez forte et une identique mais le liseré est vert et la dernière le liseré est rouge.

[Jean] : Ah non, je ne sais pas.

[Interviewer] : Ok, mais si je devais te demander de caractériser leur goût, est-ce que tu saurais ?

[Jean] : La Leffe royale, je sais que c'est une bière d'été **fruitée**, à la **cerise** ou à la **framboise** mais les autres.

[Interviewer] : En fait, celle-là, c'est celle avec le liseré rouge.

[Jean] : C'est possible, je ne sais pas. J'oublie. Mais je préfère une bonne bière brune mais je ne prendrais pas une Leffe parce que je la trouve trop sucrée, c'est comme la Ciney, je ne sais plus boire ça. Moi, j'aime bien l'Orval car c'est une des bières la moins chargée en sucre et qui me va bien.

[Interviewer] : Et d'un point de vue goût, tu la caractérises comment l'Orval ?

[Jean] : C'est vrai que c'est une bière un peu amère. Pas quand tu la bois mais elle a un arrière-goût amer. Avant, je n'aimais pas mais c'est un copain qui m'a fait goûter cette bière mais franchement, cette bière me va bien parce que le lendemain je suis frais et dispo. C'est comme la Chimay rouge. En jouant de la musique, s'il y a une pils, un Orval et une Chimay rouge, je boirai plus facilement un Orval même si je n'en bois qu'un mais ça me semblera meilleur. Et le lendemain, je ne serai pas incommodé.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner des situations et toi, tu me dis si tu les associerais avec des bières et si oui, avec quel type de bière ? Une soirée entre amis par exemple.

[Jean] : Une soirée entre amis, mais ça dépend où. Ici chez moi ?

[Interviewer] : Comme tu veux, par exemple, ici chez toi.

[Jean] : A la maison, ici, ça dépendrait des amis, si je connais leurs goûts ou pas. Si je sais qu'ils aiment bien les bonnes bières, je leur ferai goûter des bonnes bières mais pas des pils.

[Interviewer] : Si tu ne connais pas vraiment leurs goûts ? Qu'est-ce que tu choisirais ?

[Jean] : Je ne sais pas, une Chimay, un Orval mais je ne sais pas parce que je ne suis pas vraiment bières. Des Leffe, on t'en sert tous côtés mais moi, je préfère un verre de vin.

[Interviewer] : Tu te dirais amateur de bières dans le sens où tu sais les catégoriser précisément avec un vocabulaire étendu ou tu aimes juste une bonne bière de temps en temps sans grande distinction ?

[Jean] : J'aime bien une bonne bière de temps en temps.

[Interviewer] : En fait, tu restes principalement avec 3-4 bières que tu apprécies ?

[Jean] : Même pas quatre. J'aime bien l'Orval. Si j'ai un ami, il y a de la Chimay bleue mais moi, je n'en boirai pas.

[Interviewer] : Une fête d'anniversaire ?

[Jean] : Je n'offrirais même pas de la bière.

[Interviewer] : Un effort sportif ?

[Jean] : Ah oui, une chope.

[Interviewer] : Pendant les vacances ?

[Jean] : Ca dépend où tu vas en vacances mais oui, une chope.

[Interviewer] : Lors d'une dégustation de produits artisanaux ?

[Jean] : Là, c'est du vin. Un verre de vin ou une bière artisanale. Une bière d'abbaye avec fromage, un saucisson.

[Interviewer] : Tu associes donc bière d'abbaye à bière artisanale ?

[Jean] : Oui. La bière du coin. La bière que tu peux déguster en mangeant une sorte de salaison.

[Interviewer] : Comme on a déjà pas mal parlé de ta manière de boire de la bière, je ne vais pas te questionner sur la manière de déguster la bière. On va maintenant passer à un petit exercice. Je te donne ces différentes images et le but est de les classer ensemble, dans des groupes, de manière opportune. Tu les classes par type de bière principalement. Mais si tu penses à une autre manière de les classer, tu es libre de le faire comme tu l'entends. Le but n'est pas de les reconnaître. Tu dois juste les classer.

[Jean] : Il y en a des sortes de bière. Je suis perdu, là. Il y en a que je ne connais pas. Ca, franchement, je ne sais pas ce que c'est. Tout ça, je ne connais pas.

[Interviewer] : Mais justement, c'est fait exprès, il y a des choses que tu ne reconnais pas. Tu dois les classer selon d'autres critères. Tu les regroupes avec les groupes que tu as déjà faits par rapport à l'image que je t'ai donnée. L'idée, c'est de voir et comprendre quels sont tes critères pour les regrouper.

[Jean] : Ca, je ne sais pas, c'est un **Vieux-Temps**, je crois. Il y a les bières blondes fortes et les bières brunes.

[Interviewer] : Il n'y a pas de bière brune.

[Jean] : Il n'y a pas de bière brune ? Là, on peut y aller, je t'explique quoi ?

[Interviewer] : Explique-moi les différents groupes que tu as faits ?

[Jean] : Les pils par exemple. C'est tout ça.

[Interviewer] : Les pils, tu les reconnais comment ?

[Jean] : **A l'étiquette. Celle-là, je ne sais pas** (Romy pils).

[Interviewer] : Et pourquoi tu l'as mise avec les pils ?

[Jean] : Parce que c'est toutes les pils par là !

[Interviewer] : D'accord, mais qu'est-ce qui fait que celle-là, alors que tu ne la connais pas, tu l'as quand même mise avec les pils ?

[Jean] : Je ne la connais pas parce que l'étiquette est brouillée !

[Interviewer] : Ca, ce n'est pas grave mais qu'est-ce qui fait dans l'étiquette que tu l'as regroupée avec les pils.

[Jean] : Ca c'est **Jupiler, ça c'est Maes et ça c'est Cristal Alken** et ça, ça ressemble à une bière légère, je ne sais pas.

[Interviewer] : Je voulais juste savoir ce qui, dans son aspect, te fait penser que c'est une pils.

[Jean] : Ce sont toutes des bières à capsule, ce ne sont pas des bières bouchonnées. Ce sont toutes des 25 ou des 33 (cl). Je ne sais pas, si c'est brouillé. Ca c'est une Maes.

[Interviewer] : J'ai bien compris que tu savais reconnaître certaines d'entre elles. Mais ce que je voulais savoir, c'est pourquoi tu y associais celle-ci que, justement, tu ne reconnais pas !

[Jean] : Justement, quand je suis dans un café, je ne me soucie pas de ce qu'il y a à la pompe.

[Interviewer] : Est-ce que c'est la forme, la couleur, la couleur de la bière, la capsule (...)

[Jean] : Bin oui, c'est la couleur de la bière mais tu m'as dit qu'elles étaient toutes blondes. Il y a des plus foncées.

[Interviewer] : T'aurais pu la mettre avec d'autres mais tu l'as mise avec les pils, ce n'est pas la couleur de l'étiquette qui t'a influencé ?

[Jean] : Non.

[Interviewer] : Ok.

[Jean] : Enfin si, ça m'influence mais si c'était une étiquette noire, je penserais que c'est une bière forte. Mais pas toujours. Celle-ci par exemple (Tongerlo).

[Interviewer] : Et le fait qu'elle aie un liseré doré, ça ne te parle pas ?

[Jean] : Non, pas du tout.

[Interviewer] : Ok.

[Jean] : **Mais tout ce qui est en papier alu, ça doit être des bières d'un certain degré. Je ne suis pas un spécialiste.** Mais, je ne connais pas beaucoup de choses.

[Interviewer] : Ce n'est pas grave. C'est normal que tu ne les reconnais pas. En fait, tu as relativement bien classé les bières. Maintenant, tu ne les connais pas pour certaines mais tu les as quand même rangées avec d'autres.

[Jean] : Oui, je ne sais pas. J'ai déjà peut-être goûté. Ca (Kriek), par exemple, je n'aime pas mais je sais que ce sont des Krieks.

[Interviewer] : Mais pourquoi tu sais que ce sont des Krieks ?

[Jean] : Parce que peut-être que je l'ai déjà bue mais je n'aimais pas parce que c'était sûrement, un peu comme la Rodenbach. Une Kriek, c'est une bière à la cerise, mais ce n'est pas une bière que j'aime.

[Interviewer] : Je ne veux pas savoir si tu les aimes, je voulais juste savoir comment tu avais fait pour les classer, ces trois-là (Saint-Louis, Lindemans, Belle-vue) ?

[Jean] : Je ne sais pas, par habitude. Dans un magasin, tu tapes ta vue et là, dans un coin, ce sont les bières d'été, là ce sont les bières plus spéciales. Ça je connais, ça non. Ça, c'est peut-être une Grimbergen.

[Interviewer] : Mais qu'est-ce qui te fait dire que c'est de la Grimbergen ?

[Jean] : La forme de la bouteille peut-être.

[Interviewer] : Mais celle-ci a plus ou moins la même forme, non ?

[Jean] : Oui, mais il y a des 33 (cl) et des 25 (cl).

[Interviewer] : Ok, Jean. Merci pour ton aide. Elle m'a été d'une grande aide.

Profil 7

Prénom : Jean-Claude – Profil : fréquent restreint

Âge : 69 ans

Situation professionnelle : pensionné

Situation personnelle : marié

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

On part d'une situation réelle. Tu rentres dans une grande surface et tu dois choisir cinq types de produits : des biscuits, du jus d'orange, de la bière, des pâtes et du yaourt. Admettons que tu sois devant le rayon, comment opères-tu un choix ?

[Jean-Claude] : Je ne saurais pas te dire. Je ne vais jamais dans les grandes surfaces ou vraiment que très occasionnellement. C'est mon épouse qui se charge des courses. Je m'occuper de certains achats alimentaires mais plutôt dans des endroits spécialisés comme une boucherie, une boulangerie, ... Le reste, c'est mon épouse.

[Interviewer] : Ok. Tu bois quand même de la bière ?

[Jean-Claude] : Oui.

[Interviewer] : Et tu te définirais comme quel type de consommateur ? Plutôt amateur averti dans le sens où tu aimes encore bien goûter de nouvelles bières ou un amateur mais qui reste sur les bières qu'il connaît ou éventuellement quelqu'un de très pointu dans le domaine ?

[Jean-Claude] : Ca dépend. Avant, j'aimais bien les bières assez fortes style trappiste le soir mais ça, je ne fais plus.

[Interviewer] : Le soir, tu ne bois plus du tout de bière maintenant ?

[Jean-Claude] : Le soir, une pils en soupant mais des bières fortes, je n'en ai plus. Je ne suis plus fan des bières fortes.

[Interviewer] : Ok. Par exemple, des bières plus légères comme la Chouffe ou la Saint-Roch que tu buvais encore bien si je ne me trompe pas, tu n'en bois plus ?

[Jean-Claude] : Maintenant plus. Mais j'aime bien la journée même si je n'en bois plus tellement.

[Interviewer] : Tu vas chez un brasseur pour acheter tes bières ?

[Jean-Claude] : Oui.

[Interviewer] : Par rapport à ton brasseur, est-ce que tu as une idée de la manière d'agencer les bières ? La manière dont elles sont présentées ?

[Jean-Claude] : Chez Michot, ils ont des étagères ou tu as toutes les bières. Tu as même des racks de dix bières différentes.

[Interviewer] : Et il les regroupe comment ? Quels types de bières ?

[Jean-Claude] : Des bières **fortes**. Pas nécessairement des trappistes, toutes des bières différentes. Et il présente ça devant le comptoir où tu paies et donc les gens voient ça d'office.

[Interviewer] : Est-ce que tu pourrais éventuellement associer un verre de bière et quel type de bière tu associerais avec différents moments ou situations. Je vais te donner des situations et tu me dis avec quel type de bière ou quelle marque tu pourrais l'associer. Si je te dis une soirée entre amis, si tu préfères, une soirée plus familiale.

[Jean-Claude] : Je boirais plus vite une bière un peu **spéciale** entre amis mais bon.

[Interviewer] : Qu'est-ce que tu appelles une bière un peu spéciale ?

[Jean-Claude] : Le genre une **Orval** que l'Orval je n'en bois plus. Tout seul, je ne boirai plus ce genre de bière alors qu'avant, j'aimais encore bien. Une **Duvel** ou une bière un peu spéciale.

[Interviewer] : Par exemple, la bouteille de la Duvel, tu pourrais me la décrire ?

[Jean-Claude] : c'est une bouteille **un peu genre bouteille de trappiste, un peu ballonnée**.

[Interviewer] : Et l'étiquette, tu as une idée ?

[Jean-Claude] : Toute simple, avec Duvel en grand. Enfin, tu vois Duvel directement.

[Interviewer] : Et tu te souviens de la couleur de l'écriture ?

[Jean-Claude] : **Rouge, doré, je ne sais plus.**

[Interviewer] : Et le fond ?

[Jean-Claude] : **Blanc.**

[Interviewer] : Un effort sportif ?

[Jean-Claude] : Non.

[Interviewer] : Pendant les vacances mais ça peut être chez toi sur ta terrasse par exemple.

[Jean-Claude] : Quand je faisais ça, c'était une trappiste, la Duvel j'aimais encore bien. Ou une **Chouffe**, j'aimais bien aussi. Mais maintenant, je ne fais plus ça.

[Interviewer] : Et d'un point de vue goût, la Chouffe tu la qualifierais comment ?

[Jean-Claude] : Ca fait déjà un moment que je n'en ai plus bue. Moi, je la mettrais entre la trappiste et une pils. C'est en même temps, désaltérant et ce n'est pas trop lourd. Par exemple,

tout ce qui est trappiste et qui est brun, je n'aime pas. J'aime bien une bière qui est agréable à boire, désaltérante, fraîche. La Chimay brune, tout ce qui est brun, la Guinness, je n'aime pas.

[Interviewer] : Tantôt, tu m'as parlé de l'Orval, saurais-tu la caractériser d'un point de vue gustatif ?

[Jean-Claude] : Elle est un peu amère.

[Interviewer] : Et sa couleur ?

[Jean-Claude] : Ambrée. Pas franchement blonde mais claire. Mais par exemple, la Chimay blonde, j'aime bien aussi.

[Interviewer] : Et si tu devais caractériser la Duvel par rapport à de la pils ?

[Jean-Claude] : Elle est plus forte (Duvel). Elle a quand même un goût particulier. Je ne sais pas l'expliquer.

[Interviewer] : Est-ce qu'il existe selon toi des catégories de bière en Belgique ? Comment les distingues-tu ?

[Jean-Claude] : Pour moi, il y a une bière légère, de table, je vais dire ou alors une bière que tu bois le soir. Je dis ça mais je ne le fais plus mais j'admets que le soir avec des gens, c'est parfois plus gai de boire une bonne bière.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner une trentaine d'images de bières. J'aimerais que tu les regrouperes selon le type de bière. Elles sont volontairement brouillées et il y en a que tu ne reconnaîtras pas.

(...)

[Jean-Claude] : Celle-ci elle est bizarre, avec l'espèce de colonne. Moi, je les classe par couleur.

[Interviewer] : Oui, fais comme tu le penses le mieux. Tu les classes par couleur de la bière ?

[Jean-Claude] : Oui. De toute manière, les marques, tu ne les vois pas. En même temps, les photos, ça reste des photos.

[Interviewer] : En tout cas, je peux déjà te dire que dans la sélection, il n'y a pas de brune.

[Jean-Claude] : Mais si celle-ci.

[Interviewer] : Non, c'est la teinte de la bouteille. Fais un peu abstraction de la couleur de la bouteille, fais davantage sur d'autres critères.

[Jean-Claude] : La forme de la bouteille joue peut-être. Celle-ci, elle me fait penser à une gueuze à la cerise (Saint-Louis).

[Interviewer] : Ok, et pourquoi elle te fait penser à ça ?

[Jean-Claude] : Peut-être le truc (aluminium) et l'étiquette.

[Interviewer] : Et qu'est-ce qui dans l'étiquette te fait penser à ça ?

[Jean-Claude] : La couleur de l'étiquette, le rouge et le verre de la cerise.

[Interviewer] : Il y a d'autres bières de ce type-là, est-ce que tu pourrais les retrouver, tu crois ?

[Jean-Claude] : Celle-ci peut-être (Lindemans) et celle-ci peut-être (Bellevue).

[Interviewer] : Et il y en a encore une.

[Jean-Claude] : Celle-ci peut-être (Mystic) ?

[Interviewer] : Oui, c'est ça. Là, pour toi, c'est la couleur rouge de l'étiquette et le vert de la cerise qui t'ont influencé ?

[Jean-Claude] : Oui.

[Interviewer] : Est-ce qu'il y a des bières que tu reconnais ?

[Jean-Claude] : Oui, celle-ci. Celle-là.

[Interviewer] : Et comment tu les reconnais ?

[Jean-Claude] : Je vois l'étiquette. Même si c'est flou, je les reconnais.

[Interviewer] : C'est le nom que tu reconnais ou ?

[Jean-Claude] : La forme de la bouteille, l'étiquette mais même brouillé, on reconnaît. La Stella, je connais assez, la Jupiler aussi.

[Interviewer] : Si on prend les pils, est-ce qu'il y en a d'autres selon toi dans les images ?

[Jean-Claude] : Celle-là il n'y a pas d'étiquette donc je ne reconnais pas. C'est Maes, ça ?

[Interviewer] : Oui.

[Jean-Claude] : Donc, je la mettrais avec. Dans les autres...

[Interviewer] : Est-ce que dans ce tas-là, il y en a encore d'autres que tu reconnais ?

[Jean-Claude] : Ca, c'est Leffe.

[Interviewer] : Et comment tu la reconnais ?

[Jean-Claude] : A l'étiquette.

[Interviewer] : Et les couleurs t'aident ?

[Jean-Claude] : Oui. Non, moi ce que je reconnais, **c'est le nom**. Il me semblait que j'avais vu une **Bush** quelque part mais c'est juste le nom que je reconnais.

[Interviewer] : Par exemple, cette bière-ci (Brugs bier) ; à quoi ça pourrait te faire penser comme type de bière ?

[Jean-Claude] : Type ?

[Interviewer] : Admettons que je te donne quatre types de bière et tu me dis à quoi ça te fait penser : une pils, une bière d'abbaye, une blanche, une gueuze.

[Jean-Claude] : **Une blanche**.

[Interviewer] : Pourquoi ça te fait penser à ça ?

[Jean-Claude] : C'est plus le **genre de l'étiquette**.

[Interviewer] : Donc là, ce n'est plus la couleur de la bouteille ou de la bière qui te font dire ça ?

[Jean-Claude] : Non, c'est **l'étiquette, le bleu**.

[Interviewer] : Et si je te demandais d'en retrouver d'autres ?

[Jean-Claude] : Celle-ci (**Hoegaarden rosée**) et celle-ci (**Hoegaarden**). Celle-là, on reconnaît même le nom.

[Interviewer] : Les couleurs de l'étiquette te permettent tout de même de pouvoir les reclasser ?

[Jean-Claude] : Oui.

[Interviewer] : Ce groupe-ci, tu les as regroupées par **forme de bouteille** ?

[Jean-Claude] : Oui.

[Interviewer] : Celle-ci, tu la reconnais ? (ADA)

[Jean-Claude] : Non.

[Interviewer] : C'est de l'ADA.

[Jean-Claude] : Ca, ça me fait rire. L'ADA, je l'ai connue avec cette forme-ci (pils), avec cette forme-ci (Chimay). Ils changent tout le temps.

[Interviewer] : Ok, ça va, merci d'avoir coopéré si gentiment. Ton aide me sera d'une grande aide.

Profil 8

Prénom : Tiffany – Profil : très occasionnel

Âge : 28 ans

Situation professionnelle : médecin

Situation personnelle : En couple

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Nous allons commencer par une situation. La situation c'est que tu te retrouves dans une grande surface pour effectuer des achats alimentaires. Tu as une liste avec cinq produits parmi lesquels tu trouves des biscuits, du jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt. Admettons que tu arrives devant le rayon des biscuits, comment choisis-tu une boîte ?

[Tiffany] : Tout dépend de l'envie du moment. Je peux très bien prendre des Melo-Cake comme des Petit prince. Ca dépend vraiment de ce que j'ai envie ou de ce que François a envie.

[Interviewer] : Ok. Les Melo Cake, tu les reconnais comment ?

[Tiffany] : Ce sont des grosses boîtes mauves. D'ailleurs, ça m'arrive aussi de prendre d'autres biscuits ou cake de la marque Milka et ils ont tous plus ou moins la même boîte.

[Interviewer] : Et comment sais-tu dire que c'est la marque Milka ?

[Tiffany] : On les reconnaît parce qu'ils sont mauves comme je l'ai dit et c'est écrit Milka en blanc dessus.

[Interviewer] : Et par rapport aux Petit Prince, tu saurais me donner la marque d'origine ?

[Tiffany] : C'est Lu, je crois.

[Interviewer] : Et là, les couleurs du logo, tu t'en souviens ?

[Tiffany] : Je crois que c'est rouge et blanc.

[Interviewer] : Ok, par rapport au jus de fruits, comment tu fais ?

[Tiffany] : On n'en prend pas souvent. Quand on n'en prend c'est du Minute Maid, soit multi-fruits soit à l'orange.

[Interviewer] : Et comment tu reconnais dans le rayon le jus d'orange ?

[Tiffany] : Il est vert et blanc avec une image d'orange. Mais on achète plus des boissons non pétillantes comme de l'Ice Tea Green ou pêche.

[Interviewer] : Et ça, tu les reconnais comment ?

[Tiffany] : Ice Tea, c'est mis dessus et le Green, la bouteille est verte et ils se trouvent avec tous les Ice Tea.

[Interviewer] : Ok et par rapport à la bière ?

[Tiffany] : Ca, c'est un peu différent. Moi, je n'en bois pas beaucoup, je préfère les boissons comme le Strongbow. Quand j'en bois, c'est surtout des bières **sucrées** comme la **Kriek**, la **Pécheresse** et parfois une **Blanche rosée**.

[Interviewer] : Et tu les achètes en magasin ?

[Tiffany] : Non, c'est François qui va les chercher dans un magasin spécialisé et comme il sait ce que j'aime bien, il en prend parfois pour moi. Mais c'est plutôt à lui qu'il faudrait demander comment il choisit.

[Interviewer] : Tu n'es jamais passée dans un rayon de bière au supermarché.

[Tiffany] : Si mais je ne me souviens pas forcément en avoir acheter.

[Interviewer] : Est-ce que tu as quand même une idée de l'agencement des bières dans les rayons ?

[Tiffany] : Pas vraiment, ils mettent peut-être les **sucrées** ensemble et les **blondes** et les **brunes** séparées ?

[Interviewer] : Ok, tantôt, tu me parlais de **Kriek** et de Pécheresse, tu saurais me décrire la bouteille ?

[Tiffany] : La **Kriek**, la bouteille est dans les tons rouge foncé et la **Pécheresse**, il y a une **femme nue sur l'étiquette**. La bouteille de Pécheresse est plus grande aussi et il y a un bouchon en liège à retirer pour l'ouvrir.

[Interviewer] : Ok. On va davantage s'intéresser à la bière. J'ai compris que tu n'étais pas une grande buveuse de bière mais on va un peu voir comme tu réagis par rapport à certaines situations. Je vais te donner des situations de la vie réelle et tu vas y associer ou non des marques ou des sortes de bières. Si par exemple, je te donne une fête d'anniversaire, quelle bière y associerais-tu ?

[Tiffany] : Ca dépend un peu. Maintenant, si c'est en été, c'est de plus en plus de la **Hoegaarden rosée** pour les filles et de **la Jupiler** pour les mecs. Parfois il y a d'autres bières comme de la **Leffe**.

[Interviewer] : La Leffe, tu saurais la décrire ?

[Tiffany] : Il y en a beaucoup. La Leffe royale, elle a un emballage noir mais je ne connais pas le goût.

[Interviewer] : Un effort sportif ?

[Tiffany] : Je ne bois pas de bière, de l'eau plutôt.

[Interviewer] : En vacances, en admettant que tu es chez toi sur la terrasse et qu'il fait chaud.

[Tiffany] : Plutôt un Ice Tea alors.

[Interviewer] : Une dégustation de produits artisanaux ?

[Tiffany] : Ca dépend mais les seules fois où j'ai fait cela, c'était plus du vin.

[Interviewer] : Une balade historique.

[Tiffany] : Même si on pourrait y associer une bière comme de la **Trappiste**, je n'aime pas trop les bières fortes donc je prendrais quelque chose d'autre je crois.

[Interviewer] : Un match de foot ?

[Tiffany] : Si c'est à la maison, une Kriek ou un Ice Tea. Si c'est au stade, ce serait plutôt un Tango (bière avec de la grenadine) ou une Kriek s'il y en a. Au pire, je prendrais une chope.

[Interviewer] : Une soirée estudiantine.

[Tiffany] : C'est plus souvent de la chope.

[Interviewer] : Est-ce que tu as déjà fait une soirée de dégustation de bière ?

[Tiffany] : Non, mais j'aime bien goûter des bières, juste une gorgée à un autre verre.

[Interviewer] : Et tu saurais distinguer les différents types de bière ?

[Tiffany] : Pas vraiment mais je sais quand il y a des bières que je n'aime vraiment pas. Le goût reste sur la langue, c'est désagréable.

[Interviewer] : OK. Par rapport aux bières, est-ce qu'il y a des adjectifs généraux qui caractérisent les bières par rapport au goût ?

[Tiffany] : **Fruitée, blonde, brune, blanche** ?

[Interviewer] : Oui, tu me parlais aussi tantôt des trappistes ?

[Tiffany] : Oui, on en parle pas mal ici mais je ne saurais pas vraiment te décrire le goût.

[Interviewer] : Là, tu me cites des catégories, tu en connais d'autres ?

[Tiffany] : celles que j'ai citées et sinon je ne vois pas.

[Interviewer] : Ok, ce n'est pas grave. Je vais maintenant te donner une trentaine d'images de bières et je vais te demander de les reclasser selon le type de bière ou selon un classement que tu juges important. Tu ne dois pas forcément les reconnaître pour les mettre ensemble.

[Tiffany] : Je dois mettre les blondes ensemble ?

[Interviewer] : Pas forcément, tu les mets selon les catégories ou types que tu trouves opportuns.

[Tiffany] : Il y en a plein que je ne reconnais pas.

[Interviewer] : C'est pas grave, c'est normal, le but c'est justement de les classer selon le type.

(...)

[Interviewer] : Pourquoi ce groupe-ci ? (Pils)

[Tiffany] : C'est rouge !

[Interviewer] : Mais ce groupe-là aussi c'est rouge (Kriek).

[Tiffany] : Ca, c'est rouge fruit tandis que l'autre c'est rouge Jupiler !

[Interviewer] : Et celle-ci, c'est quoi ?

[Tiffany] : C'est de la Maes.

[Interviewer] : Et toi, tu la mets ici (avec les blanches) ?

[Tiffany] : Oui. Parce que c'est une blanche.

[Interviewer] : La Maes, c'est une pils.

[Tiffany] : Il faudrait que je la mette avec les pils alors ?

[Interviewer] : Pas forcément mais pourquoi tu l'as mise là ?

[Tiffany] : Parce que je pensais que c'était de la Blanche comme les autres et elles se ressemblent.

[Interviewer] : Et celles-ci ? (Bières d'abbaye)

[Tiffany] : Je les ai surtout mises ensemble parce que c'était des petites trapues. Sauf celle-là, parce que j'avais envie de la mettre là.

[Interviewer] : Et celles-là ?

[Tiffany] : Je me suis dit que les bouchons s'accordaient bien, du vert au... Et celles-là, les bouchons allaient bien ensemble aussi. J'ai surtout été au visuel.

[Interviewer] : Si je résume, par exemple, celle-ci (Affligem), tu l'as mise avec celles-ci (les Blanches) parce qu'elle avait des couleurs assez proches ?

[Tiffany] : Oui, c'est ça, le blanc, l'argenté et le bleu. La bouteille ressemble un peu, je trouve.

[Interviewer] : Ok. Merci pour ta participation elle m'a été d'une grande aide.

Profil 9

Prénom : Gaëtan – Profil : **occasionnel averti**

Âge : 32 ans

Situation professionnelle : enseignant

Situation personnelle : en couple

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Nous allons débiter avec une situation assez simple. Admettons que tu rentres dans une grande surface. Tu dois y réaliser des achats alimentaires et tu dois acheter cinq types de produits. Dans ces cinq types de produits, il y a des biscuits, des jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt. Tu te balades dans le magasin et tu arrives au rayon des biscuits et j'aimerais savoir la manière dont tu choisis une boîte de biscuit.

[Gaëtan] : Je choisis ceux que j'aime bien.

[Interviewer] : Et c'est quoi ?

[Gaëtan] : En biscuits ? Biscuit-biscuit ou genre chocolat et friandises ?

[Interviewer] : Si tu préfères friandises, tu peux.

[Gaëtan] : Biscuits, je prendrais, si je devais en acheter, parce que je n'en achète pas souvent, des frangipanes, des frangipanes Lotus.

[Interviewer] : Tu les reconnais comment ?

[Gaëtan] : Je connais l'emballage.

[Interviewer] : Il est comment ?

[Gaëtan] : Je connais le logo de Lotus et l'emballage est allongé.

[Interviewer] : Il est comment le logo de Lotus ?

[Gaëtan] : Il est rouge avec Lotus écrit en blanc. Et je ne sais plus s'il y a un ovale ou un losange, c'est plus losange, je crois.

[Interviewer] : C'est juste la marque. Tu connais le truc et puis voilà !

[Gaëtan] : S'il n'y a pas je vais prendre une autre marque mais toujours des frangipanes. Mais je sais que ceux-là sont meilleurs.

[Interviewer] : Par exemple, je vois une boîte de mignonettes Côte d'or, là pareil, tu fais comment pour les reconnaître à trois ou quatre mètres ?

[Gaëtan] : Pareil, la couleur et le logo, l'éléphant.

[Interviewer] : Par rapport aux jus de fruits ?

[Gaëtan] : Là, si je prends du jus d'orange, on prend du Everyday parce qu'on ne trouve pas que la qualité soit vraiment différente si on prend une autre marque.

[Interviewer] : Et là, même chose, tu connais le packaging ? Tu saurais me le décrire ?

[Gaëtan] : C'est tout blanc avec une orange en orange.

[Interviewer] : Et pour la bière ?

[Gaëtan] : La bière, c'est différent parce que j'aime bien avoir plusieurs sortes à la maison.

[Interviewer] : Oui, comme beaucoup de gens. Plusieurs personnes m'ont déjà dit cela. Mais admettons que tu arrives dans le rayon bières, quels sont les types de bières que tu achètes régulièrement, pas forcément tout le temps ?

[Gaëtan] : Il y a la blanche pour Marie, ça on en achète tout le temps. Et moi, j'aime mieux les brunes donc là, je vois un peu ce qu'il y a en rayon. C'est de la Ciney brune.

[Interviewer] : Et c'est qui qui réalise les achats « bières » ?

[Gaëtan] : Moi. C'est tout le temps moi.

[Interviewer] : Et la Blanche, même chose, si tu étais à trois-quatre mètres du rayon, tu la repères comment ?

[Gaëtan] : la Blanche, maintenant je la prends en bac mais avant je la prenais en pack. Là, le pack, tu ne peux pas le rater avec la couleur bleue clair, le logo, le carton. Et en plus, je sais où il est dans le rayon. Ça se retrouve assez facilement. Et quand c'est le bac, là aussi je sais où il est dans le rayon et le bac, tu vois avec la capsule bleu clair, tu les repères tout de suite aussi.

[Interviewer] : Par exemple, au Colruyt, as-tu une idée de la manière dont ils agencent le rayon des bières ? As-tu déjà vu une typologie dans la manière de ranger le rayon ?

[Gaëtan] : Au Colruyt, si. Dans le Colruyt où je vais, il y a deux rayons « bière » en fait. Il y a un rayon normal où tu as les packs qui sont en dessous d'une espèce de cellophane, je ne sais pas comment on dit. Ils sont par pack de six. Plus loin, t'as un rayon où tu as les bacs complets et encore plus sur la gauche, tu as tout ce qui est packs en carton, genre de la Blanche, de la Desperados,...

[Interviewer] : Donc, c'est le conditionnement ?

[Gaëtan] : Oui, c'est surtout le conditionnement qui change la manière de ranger en tout cas dans le Colruyt dans lequel je vais c'est comme ça.

[Interviewer] : Comme tu l'as compris, on va s'intéresser surtout aux bières. Maintenant, je vais te donner différentes situations auxquelles on peut associer ou non des bières. Et là, tu me dis avec quel type de bière tu associerais cela ou s'il y en a plusieurs ? On va commencer avec une soirée entre amis ?

[Gaëtan] : Mais soirée entre amis à la maison ou à l'extérieur ?

[Interviewer] : A la maison.

[Gaëtan] : Si c'est une soirée entre amis, c'est plutôt **bières spéciales**.

[Interviewer] : Par rapport aux bières spéciales, qu'est-ce que tu englobes dans les bières spéciales ?

[Gaëtan] : Tout à part la **Pils**, en fait. Et justement, là c'est plus le plaisir de goûter quelque chose qu'on connaît moins.

[Interviewer] : Et justement, par rapport à la manière de goûter une bière, est-ce que tu as conscience des différences gustatives entre les bières ? Et si je te demandais de choisir trois ou quatre bières est-ce que tu saurais donner des différences gustatives entre elles ou pas ?

[Gaëtan] : Gustatives ? Qu'est-ce que tu veux dire ? Qu'elles ont plus un arôme comme cela ou ?

[Interviewer] : Oui, par exemple.

[Gaëtan] : Difficilement, je peux juste juger sur la différence d'**amertume** par exemple, plus **sucrée** ou ce genre de chose. Ca, oui.

[Interviewer] : Par exemple, tantôt, nous discussions à propos de différentes bières, il y en a certainement quelques-unes que tu reprends plus souvent que d'autres.

[Gaëtan] : Par exemple, une **Ciney brune**, ça c'est vraiment un truc que j'aime bien ou une **Chimay rouge**. Des bières brunes avec un goût un peu plus... prononcé, je ne sais pas comment définir le goût parce que ce n'est pas l'amertume justement, c'est le côté...

[Interviewer] : C'est plus rond ?

[Gaëtan] : Oui, c'est ça, plus de goût.

[Interviewer] : Par rapport à une fête d'anniversaire ? Tu organises une fête chez toi et tu invites une vingtaine de personnes ?

[Gaëtan] : Là, je préfère des bières plus légères parce qu'on en boit plus. C'est soit de la **pils** soit de la blanche, de la **Vieux-Temps** parce que ça a un goût différent mais ça reste pas trop fort.

[Interviewer] : La Vieux-Temps, tu juges cela comme une bière spéciale ou comme une pils ?

[Gaëtan] : C'est déjà une bière spéciale mais comme ce n'est pas fort, c'est juste pour changer le goût par rapport à la pils.

[Interviewer] : Et tu te souviens du packaging ? Si je devais te demander de décrire l'étiquette de la Vieux-Temps, tu me dirais que c'est quoi ?

[Gaëtan] : C'est vert, c'est la première chose qu'on voit avec au milieu le nom Vieux-Temps écrit en rouge sur un fond blanc.

[Interviewer] : Est-ce que le vert de l'étiquette pourrait influencer une idée sur le goût de la bière, selon toi ?

[Gaëtan] : Non, c'est juste le logo qui est reconnaissable grâce à ça.

[Interviewer] : Ensuite, j'avais mis un effort sportif ?

[Gaëtan] : Ca, c'est plus une ou deux bières spéciales sans excès. Là, pour moi, ça peut être une blonde ou une brune.

[Interviewer] : Il y avait également pendant les vacances. Imagine des vacances où tu es chez toi, comme un moment de détente sur ta terrasse.

[Gaëtan] : Là, ce sera plus une bière légère, plus rafraichissante.

[Interviewer] : Qu'est-ce que tu appelles une bière plus rafraichissante ?

[Gaëtan] : Soit une Blanche, ou pourquoi pas une Kriek dans ces conditions-là ou alors une Radler, ça dépend. Ca m'est déjà arrivé en été, j'aime encore bien.

[Interviewer] : Une dégustation de produits artisanaux ?

[Gaëtan] : Là, oui, les bières plus locales. Genre la Corne du bois des pendus, des machins comme ça. J'avais été une fois à une dégustation où ils faisaient goûter ça.

[Interviewer] : Une balade historique ? Là, ça peut être une visite d'une ville, d'une abbaye,...

[Gaëtan] : Je reste sur une bonne brune un peu plus corsée.

[Interviewer] : Tu aimes bien tout ce qui est stout ?

[Gaëtan] : Oui, j'aime bien.

[Interviewer] : Un match de football ?

[Gaëtan] : ça, c'est de la pils.

[Interviewer] : Et une soirée estudiantine ?

[Gaëtan] : ça aussi.

[Interviewer] : Et quel genre de pils ?

[Gaëtan] : Moi, je préfère **Maes ou Stella**, j'aime un peu moins la **Jupiler**. Et je n'aime pas du tout les autres marques, genre **Bofferding**, **bière de Silly**.

[Interviewer] : Si je te demandais maintenant de choisir spontanément plusieurs bières, quelles bières choisirais-tu ? Trois ou quatre, pas plus. Et si tu sais me dire ce qui caractérise cette bière-là en quelques adjectifs ?

[Gaëtan] : Chimay rouge déjà, c'est une bière brune, ronde sans être trop forte en pourcentage d'alcool, un goût plus sucré. Les bières de Noël en règle générale et là justement, il y a le côté épice que j'aime bien, un peu cannelle. Et sinon, dans les blondes, j'aime bien la **Duvel triple Hop**, une amertume agréable en bouche.

[Interviewer] : Ok, par exemple, celle-là, je pense que le packaging est quand même particulier par rapport à la Duvel classique, est-ce que tu te souviens du packaging ?

[Gaëtan] : C'est l'étiquette de la **Duvel classique mais avec les trois houblons verts dessinés dessus**.

[Interviewer] : Ok, par exemple, je prends justement la Saint-Feuillen IPA qu'on avait bue ensemble, est-ce que tu te souviens de l'étiquette ?

[Gaëtan] : Non, je ne me souviens pas de l'étiquette.

[Interviewer] : C'était jaune et vert.

[Gaëtan] : Ah oui, c'était un jaune plus foncé, presque orange, non ?

[Interviewer] : Non, c'était un jaune assez clair.

[Gaëtan] : Parce que je me demandais s'ils ne voulaient pas faire penser au drapeau de l'Inde. Comme le drapeau indien, c'est orange blanc et vert, je m'étais dit que peut-être, en tout cas, moi, ça m'avait fait penser à ça.

[Interviewer] : En fait, je me demandais parce que quand je vois des bouteilles, par exemple la Leffe (...)

[Gaëtan] : Oui, la Leffe IPA c'est aussi un liseré vert

[Interviewer] : Oui, je me demandais pour toi, t'associerais une certaine idée d'amertume avec la couleur verte de l'étiquette ?

[Gaëtan] : Oui oui, c'est vrai.

[Interviewer] : Je ne veux pas induire ta réponse !

[Gaëtan] : Non, mais maintenant que tu le dis, le vert fait penser à la couleur du houblon et du coup à une certaine idée d'amertume. Oui, c'est vrai.

[Interviewer] : Si tu as encore une autre bière ?

[Gaëtan] : Oui. Comme la Desperados, j'aime bien parce quand on va courir, j'aime bien en rentrant une Desperados car ça a un goût un peu plus sucré que je trouve plus agréable.

[Interviewer] : Et dans la manière de la boire, tu l'as bois comment ? Avec un citron ?

[Gaëtan] : Non, à la bouteille.

[Interviewer] : J'aurais voulu savoir si la bière faisait partie d'un processus de dégustation ? On ne va peut-être pas parler d'une pils...

[Gaëtan] : Pour une bière spéciale, moi j'aime bien avoir le verre qui va avec si c'est possible et la servir correctement, avec le **col de mousse**, des choses comme ça.

[Interviewer] : Et tu as déjà organisé une dégustation de bières chez toi ?

[Gaëtan] : Pas en disant « Venez, je fais une dégustation de bières » mais plutôt en prenant des bières un peu plus particulières lorsque des amis sont venus chez moi.

[Interviewer] : Est-ce que tu as une idée des différentes catégories de bières qu'il peut exister ? En Belgique, surtout ?

[Gaëtan] : Genre les **bières d'abbaye** que l'on peut encore séparer en **blondes et brunes**, les **trappistes** même chose, il y a les **blanches, les pils, il y a des krieks ou peut-être fruitées, des bières ambrées**, maintenant, c'est peut-être plus récent mais on parle aussi beaucoup plus des **IPA** qu'avant. Je ferais aussi une catégorie à part avec les bières très fortes, celles au-dessus de 10°, tu ne les bois pas dans les mêmes conditions que les autres.

[Interviewer] : Maintenant, j'aurais voulu savoir comment toi tu te décris comme consommateur de bière ? Tu te dis plus amateur occasionnel, tu aimes de temps en temps goûter mais tu restes globalement sur les mêmes bières, ou tu es plus un amateur averti, tu aimes essayer différentes choses ou vraiment un amateur connaisseur, dans le sens où tu sais reconnaître les différences gustatives des bières, tu sais faire la différence entre les différentes bières que tu goûtes ?

[Gaëtan] : **Plutôt averti**, je dirais, entre les deux. **J'aime bien goûter et je reconnais un peu les différentes sortes mais pas au point de faire une analyse de ce que j'ai goûté.**

[Interviewer] : On va maintenant faire un petit test avec ces différentes images...

[Gaëtan] : Et je dois les reconnaître ?

[Interviewer] : Non, justement, le but n'est pas de les reconnaître. D'ailleurs, il y en a certaines que tu ne reconnaitras pas. Elles sont spontanément floutées. Il y en a que tu vas reconnaître mais d'autres que tu ne reconnaitras pas. Ce que je vais te demander c'est de les classer, par type de bière, ou n'importe quel classement que tu trouves opportun.

[Gaëtan] : Et je dois faire abstraction du fait que je les reconnais ?

[Interviewer] : Non, pas forcément, ça va t'influencer, c'est inévitable mais ça ne jouera pas dans la finalité du test et ce n'est pas grave de ne pas les reconnaître.

[Gaëtan] : Ca, ce sont les pils classiques (Maes/Stella/Jupiler).

[Interviewer] : En fait, celles-là, tu les as reconnues ?

[Gaëtan] : Oui.

[Interviewer] : Tu n'en as pas mis spontanément d'autres avec ce groupe-là ?

[Gaëtan] : Non, parce que je savais que ce n'étaient pas des pils les autres. Mais peut-être qu'il y en a d'autres que je n'ai pas reconnues et qui le sont également ?

S'il y en une à rajouter, ce serait celles-là (**Cristal et Primus**) pour le format de la bouteille

[Interviewer] : Ok, globalement, il y a le format de la bouteille mais le format de cette bouteille-là (bière d'abbaye) n'est pas forcément différent.

[Gaëtan] : Oui, peut-être plus **l'ovale sur l'étiquette**.

[Interviewer] : Ok. En fait, ces deux bières sont bien des pils, c'est de la Cristal et de la Primus. Ce groupe-ci maintenant (Kriek)

[Gaëtan] : La **couleur rouge, ça c'est sûr**.

[Interviewer] : Et celle-ci (Romy pils) ?

[Gaëtan] : Oui, j'avais pas vraiment fait attention, je me suis basé principalement sur l'étiquette rouge.

[Interviewer] : Ok, si tu voulais la reclasser ?

[Gaëtan] : Dans les pils.

[Interviewer] : Ce groupe-là ?

[Gaëtan] : Là, j'ai choisi **les trappistes**.

[Interviewer] : C'est parce que tu les as toutes reconnues ?

[Gaëtan] : Oui. J'ai fait un autre tas avec plus les bières d'abbaye que je sais qui ne sont pas trappistes.

[Interviewer] : Là, on va enlever les trappistes que tu as toutes reconnues. Concernant les bières d'abbaye, est-ce aussi le cas ?

[Gaëtan] : **Là, je n'étais pas sûr mais c'est souvent aussi l'étiquette sur les tons jaunes. Les tons jaunes mais aussi la forme de la bouteille plus trapue.**

[Interviewer] : Globalement, tu les as bien reclassées mais tu as aussi mis des modèles plus allongés dans ce groupe donc la forme de la bouteille a un peu influencé mais pas totalement non plus.

[Interviewer] : Par rapport à celles qui restent ? La Leffe, par exemple ?

[Gaëtan] : J'aurais dû la mettre avec, je n'ai pas fait gaffe. Je voulais la mettre avec. Mais celles-là, moi je les mettais en bière, comment dire, de grand magasin, des bières que tu ne vois qu'en grand magasin, que tu ne verras jamais dans un café par exemple.

[Interviewer] : Qu'est-ce que tu as reconnu, là-dedans ?

[Gaëtan] : Ca, c'est la Postel du Colruyt par exemple.

[Interviewer] : Oui, c'est quand même une bière d'abbaye.

[Gaëtan] : Oui, je l'ai déjà vue au Colruyt mais jamais sur la carte d'un café.

[Interviewer] : Et celle-ci, tu sais ce que c'est ?

[Gaëtan] : Moi, ça me fait penser à une genre qui veut imiter une bière d'abbaye mais à l'Aldi quoi.

[Interviewer] : C'est de l'ADA.

[Gaëtan] : Ah bon (rire). Je ne l'ai vraiment pas reconnue.

[Interviewer] : Oui donc, globalement, tu penses que ce sont des bières qui imitent les bières d'abbaye mais qui sont des sous-marques commerciales ?

[Gaëtan] : Oui, c'est ça.

[Interviewer] : On pourrait donc faire un groupe avec ces deux groupes-là.

[Gaëtan] : Oui, mais je les différencie quand même.

[Interviewer] : On va passer au dernier groupe ?

[Gaëtan] : Les blanches ! C'est la couleur bleue, la forme de la bouteille, le petit ovale un peu beige là.

Profil 10

Prénom : François – Profil : occasionnel averti

Âge : 32 ans

Situation professionnelle : indépendant

Situation personnelle : célibataire

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Je vais partir d'une situation assez simple, tu rentres dans une grande surface. Tu as cinq types de produits à acheter : des biscuits, du jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt. J'aimerais donc savoir comment tu choisis chacun de ces produits dans le rayon.

Par exemple, pour le rayon des biscuits, qu'est-ce qui va guider ton choix, pourquoi vas-tu choisir une boîte de biscuits plutôt qu'une autre ?

[François] : Généralement, je prends un élément que je connais, quelque chose que j'ai déjà goûté.

[Interviewer] : Comme ?

[François] : Ca peut être des Spritz. Ce sont des petits biscuits. Des petits Lu, Delichoc,...

[Interviewer] : On va prendre par exemple les Delichoc, admettons que tu sois à 3-4 mètres du rayon, comme tu fais pour les reconnaître de loin ?

[François] : Soit, je sais que je dois en acheter, je cherche puis je demande au gars qui est dans le rayon « où sont les Delichoc ? »

[Interviewer] : Il n'y a aucun élément visuel qui te permet de les trouver spontanément ?

[François] : Généralement, ils sont classés par type à côté des chocolats.

[Interviewer] : Est-ce que tu saurais me décrire l'emballage des Delichoc ?

[François] : Je ne saurais pas dire, je ne sais pas comment le décrire, je sais plus ou moins où il est mais c'est tout.

[Interviewer] : Par rapport au jus de fruits ?

[François] : Je prends toujours des Minute Maid.

[Interviewer] : Et là, pour le coup, tu les reconnais comment ?

[François] : Ils sont en bas à gauche au Colruyt. Je connais leur position.

[Interviewer] : Pour la bière ?

[François] : Alors là, je regarde beaucoup plus attentivement que pour les jus d'orange et les chocolats. Je regarde ce qui me plaît le plus, généralement, ce sont des **bières brunes**. Je regarde s'il y en a en promotion, des packs spéciaux. Et souvent, je sais ce que je veux, donc je prends des bières brunes ou bien des trucs spéciaux, par exemple, une bouteille de 75 (cl), la quantité par exemple, je ne vais pas acheter un pack de 3x6 bouteilles parce que je n'en ai pas forcément l'utilité. Souvent, c'est un **pack** de 6 mais parfois je peux être attiré par une bouteille de 75 (cl) en promotion et donc, je vais la comparer vis à vis du prix et puis, c'est surtout mon envie qui va me guider.

[Interviewer] : Et quelles sont les marques de bière brune que tu consommes ?

[François] : Ca peut être des **Leffe brunes**, des **Westmalle Double**,...

[Interviewer] : Ok. Prenons ces deux bières-là, si tu devais me dire à quoi ressemble une bouteille de Leffe brune, tu la caractériserais comment ?

[François] : Son étiquette a la **couleur de la bière**, il y a le **logo Leffe**. Généralement, au Colruyt, c'est le magasin où je vais le plus souvent, elles sont vendues par pack de six ou par pack de 8 et donc, ce ne sont pas des bouteilles individuelles. Je sais que ce n'est pas une bouteille de 75 (cl) par exemple.

[Interviewer] : Et par rapport à la blonde, tu la distingues comment ?

[François] : Elles ne sont pas situées au même endroit dans le rayon.

[Interviewer] : Globalement, tu as l'air d'opérer tes achats de bière au Colruyt...

[François] : Non, parfois, je vais dans des endroits de libre service, des caterings.

[Interviewer] : Et est-ce que tu as une idée de la manière dont ils agencent les bières ?

[François] : Non, je n'ai jamais réfléchi à ça. Je trouve que c'est souvent intuitif. Souvent, il y a une évolution. D'abord en entrée de gamme, il y a les bières que tu ne connais pas du tout. Puis, tu avances, tu as des bières que tu connais un peu plus et puis tu as des bières beaucoup plus **spéciales** ou en promotion.

[Interviewer] : Et qu'est-ce que tu appelles des bières spéciales par exemple ?

[François] : Donc, au début, j'ai des bières dont je ne saurais pas te citer la marque parce que je ne les connais pas du tout, après, au milieu du rayon, j'ai des bières beaucoup plus traditionnelles qu'on peut acheter ou citer la marque beaucoup plus facilement et après, on arrive dans des promotions, un panier, un ensemble,...

[Interviewer] : Et dans les différentes bières traditionnelles comme tu les appelles, est-ce que tu connais les différentes catégories de bières ?

[François] : **Une bière blonde, une double, une triple, une brune, une ambrée.**

[Interviewer] : Ok. Maintenant, je vais te donner différentes situations et toi, tu me dis si tu y associes un verre de bière et si oui, de quelle bière ? Par exemple, une soirée entre amis, tu es chez toi, tu invites quelques amis et tu as envie de leur offrir une bière.

[François] : Comme je connais mes amis, pour les filles, je prends des bières plus légères, style des Kriek ou bien des Blanches rosées, des Blanches agrumes ou des Maes Radler, Cactus, Pamplemousse et pour les garçons, je prends par exemple une Bush avec... pour faire un mélange, une pêche Mel'Bush ou je propose des bières un peu plus spéciales. Au frigo, j'ai toujours une gamme de bières, j'ai des bières brunes, plutôt des Kasteel rouge, j'adapte mon frigo sur base de mes amis. Donc, pour les garçons plutôt des bières fortes et pour les filles plutôt des bières légères. J'aime bien faire des mélanges, comme un Picon-Busch, par exemple.

[Interviewer] : Imagine maintenant que tu fêtes ton anniversaire, tu y invites 20-25 personnes.

[François] : Là, je prends, des bières traditionnelles, c'est une pils simple, peut-être de la Leffe et de la Kriek mais je reste dans les bières plus légères.

[Interviewer] : Un effort sportif.

[François] : Alors là, après un effort sportif, la chose que je préfère prendre c'est un Iced Tea glacé parce que ça rafraichit vraiment bien. Mais, à la suite de ça, j'aime bien prendre une bière mais alors avec un goût de miel dans ce cas-là, style une Barbare, une Jonquille, ça ce sont des trucs qui me plaisent bien. C'est à la fois rafraichissant et léger. Une bière lourde par exemple, ça n'irait pas. Je ne vais pas boire une Orval après avoir fait du tennis ou du foot. Mais, si je fais un effort, à la limite, je préfère avoir une Radler. Ça me fait plus plaisir.

[Interviewer] : Des vacances en Belgique, t'es chez toi, tranquille, sur ta terrasse.

[François] : Pas une bière, je préfère un cocktail. Mais si jamais j'étais dans l'idée de prendre une bière, alors dans ce cas-là, j'aime bien une bière plus rafraichissante comme la Radler, ou ça peut être une bière plus fruitée comme une Kriek, très fraîche ou une Liefemans on the rocks.

[Interviewer] : Liefmans on the rocks ? Je ne connais pas.

[François] : C'est une bière que tu sers dans un verre un peu rond, tu mets beaucoup de glaçons dedans et c'est une sorte de Kriek.

[Interviewer] : Quand tu me parles comme ça, je dirais que tu aimes assez bien les bières brunes et celles qui sont sucrées.

[François] : Ce qui est un peu antagoniste.

[Interviewer] : Pas forcément, parce que justement les brunes, il y a de la rondeur, des tonalités caramélisées parfois, ça rappelle davantage le sucre.

Concernant une dégustation de produits artisanaux ?

[François] : Là, je vais me diriger vers des produits que je ne connais pas du tout.

[Interviewer] : Tu n'es pas réfractaire à goûter une bière que tu ne connais pas.

[François] : Non, je préfère goûter, dans ces cas-là, une bière que je connais pas du tout.

[Interviewer] : On te propose par exemple de goûter une gueuze, tu la goûtes ?

[François] : Une gueuze, c'est pas mauvais. Mais ce n'est pas la bière que je préfère. Je trouve que pour boire ou déguster une bière, il faut la boire dans son contexte spécifique. On dit qu'une gueuze elle doit être **tempérée** et ainsi de suite !

[Interviewer] : C'est un peu un principe que j'applique si je comprends bien. Moi, quand je vais dans un pub, je n'apprécie pas forcément la Guinness mais c'est ce que je prends donc si tu vas à Bruxelles dans un café, tu vas prendre une gueuze ?

[François] : Oui, c'est tout à fait ça.

[Interviewer] : Une balade historique ?

[François] : S'il y a la bière locale, je vais la prendre. Je demande d'abord s'ils ont un truc spécifique dans le site et s'ils n'ont pas, ça peut m'arriver de prendre un coca ou autre chose.

[Interviewer] : Un match de foot ?

[François] : Des pils ou des **mazouts**.

[Interviewer] : Et une soirée estudiantine ?

[François] : Que de bières simples. Parce que la quantité de bières est trop élevée que pour prendre autre chose.

[Interviewer] : Ok, maintenant, je vais te demander de choisir spontanément 3-4 bières et tu me dis, évidemment, quelle bière tu choisis et tu me dis surtout qu'est-ce qui, selon toi, caractérise cette bière. Ça peut être un ou deux adjectifs. Par exemple, tu m'as parlé de la Liefmans on the rocks qui était rafraichissante et fruitée, ça c'est bien. On peut déjà prendre celle-là par exemple.

[François] : Oui, on peut prendre celle-là parce que c'est un produit marketing, un design, ça se boit dans un verre particulier et c'est rafraichissant, je bois ça quand je fais du tennis avec des amis, c'est une journée assez longue. Le tennis, ça commence à 9h, ça finit à 17h, donc si je commence à boire des trucs trop forts, ça ne va pas. C'est un truc qui permet de se sociabiliser tout en ayant un côté attrayant. Il y a les glaçons dans le verre, ça fait un peu de bruit, t'as le design du verre qui est important et il y a le côté rafraichissant et fruité, ça c'est la première bière. La deuxième que je prendrai, c'est la Kasteel rouge parce que ça c'est plutôt ce que j'appelle la bière d'hiver, je suis chez moi avec des amis et j'aime bien leur proposer ça parce que c'est une bière spécifique à la fois fruitée mais tu n'as pas trop le goût de fruit ni trop le goût de sucre donc ça c'est quelque chose d'intéressant. Ils ont aussi un verre spécifique, bien designé, ça je trouve ça très intéressant.

[Interviewer] : Et la Kasteel rouge, tu identifies cela comme quel type de bière ?

[François] : C'est une bière qui sort de la gamme des Kriek simples. Elle reste dans les bières fruitées mais c'est celle qui est la plus proche des bières spéciales. Ça se rapproche le plus des bières spéciales. Puis, je vais dire une Westmalle double, il y aussi le côté verre qui va avec, tu as un beau verre large qui est bien sérigraphié, c'est une bière que tu peux te poser avec des amis. Tu prends ça avec un fromage, c'est vraiment dans un moment spécifique où tu as du temps devant toi, tu peux la déguster et parler en même temps. Tu ne vas pas prendre cette bière-là en 5 minutes. C'est une bière que tu prends le temps de déguster et qui s'accompagne d'autres choses.

[Interviewer] : Et d'un point de vue gustatif, tu la décrirais comment ?

[François] : Je ne sais pas. C'est juste le plaisir de la boire. Je ne trouve pas que les bières brunes soient fortes, moi je trouve qu'elles glissent dans le palais. Et la dernière, ce serait plutôt la Radler, parce que c'est la bière que tu peux prendre quand il fait chaud, après un sport, l'été.

[Interviewer] : Si tu devais te catégoriser par rapport à ta consommation de bière, tu dirais que t'es plutôt un amateur occasionnel, dans le sens où tu aimes une bière de temps en temps mais sans plus ou un amateur averti dans le sens où tu t'y connais pas forcément dans la terminologie mais tu aimes quand bien essayer différentes bières ou alors tu es un amateur averti qui s'y connaît beaucoup ?

[François] : Je ne suis pas très connaisseur. Je préfère les alcools à la bière. Mais, je ne peux pas dire que je suis un novice dans la bière puisque j'ai quand même un grand stock et j'en consomme beaucoup. Je me dirais entre la première et la deuxième catégorie mais plus proche de la deuxième. Parce que j'ai quand même des goûts spécifiques. On me dit une **Guinness**, je n'aime pas trop ça, c'est ce côté mais j'en bois.

[Interviewer] : Après, je voulais savoir la manière dont tu dégustes une bière mais avec tout ce que tu m'as déjà dit, je pense avoir une bonne idée de cela. Maintenant, je vais te donner une trentaine d'images de bière ou plutôt de bouteilles et tu vas les classer comme toi il te semble qu'il faille les classer. Par type de bière par exemple. Il n'y a pas de brune. Tu vas en reconnaître certaines mais d'autres que tu ne reconnaîtras pas, essaie quand même de les classer avec les groupes que tu auras créés. Ne t'arrête pas au fait de les reconnaître ou pas parce que le but de l'exercice n'est pas là.

[François] : Je peux t'expliquer comment j'ai fait mes catégories ?

[Interviewer] : C'est justement ce que je veux savoir.

[François] : Ca, c'est une catégorie pils, ça c'est une catégorie Kriek, ça c'est une catégorie Pils un peu spéciale parce qu'elles ont des spécificités,...

[Interviewer] : Par exemple, dans cette catégorie un peu à cheval, tu as reconnu quoi ?

[François] : Il y a une Pale Ale, une Kwak, une Moinette.

[Interviewer] : Par exemple, les pils, tu les as toutes reconnues ?

[François] : Non.

[Interviewer] : Ces deux-là, pourquoi les as-tu mises avec ce groupe (Hoegaarden) ?

[François] : Parce qu'elles avaient un format de pils, c'est simple et une couleur de la bière qui correspond. Mais c'est possible que dans ce tas-là, il y ait des Hoegaarden ou des Radler par exemple.

[Interviewer] : Pourquoi tu me parles d'Hoegaarden tout d'un coup ? Alors qu'avant tu les avais mises dans les pils ?

[François] : Parce que ce sont des blanches.

[Interviewer] : Ce qui est particulier, c'est que tu les avais mises avec des pils mais en les regroupant toutes les trois. Comment as-tu reconnu que c'étaient des blanches ?

[François] : C'est intuitif, tu reconnais les logos, le design,...

[Interviewer] : Celle-ci, tu la reconnais ? (Brugs bier)

[François] : Non, mais celles-là ce sont les Hoegaarden.

[Interviewer] : Ok. Mais celle-là, ce n'est pas une Hoegaarden. Comment se fait-il que tu l'as regroupée avec ?

[François] : Je l'ai peut-être déjà achetée. C'est la couleur de l'étiquette, la couleur bleue, peut-être. C'est intuitif.

[Interviewer] : Ca, c'est de la Brugs bier.

[François] : Je ne connais pas. Je n'ai jamais entendu ce nom-là et je n'ai jamais bu ça.

[Interviewer] : Passons à celles-ci (Krieks)

[François] : Ca, c'est un emballage caractéristique d'une Kriek. Un emballage aluminium qui englobe le truc.

[Interviewer] : Oui, celle-ci par exemple, il y a un aluminium aussi (Leffe).

[François] : Oui, mais c'est une Leffe et puis l'autre il est rouge. Et celle-là (Belle-vue), c'est aussi une Kriek.

[Interviewer] : Et pourquoi ?

[François] : Parce que ça se voit.

[Interviewer] : Selon quelles caractéristiques ?

[François] : La forme de la bouteille peut-être et puis je ne sais pas, la bouteille est peut-être plus ronde. En tout cas, ça se voit. Elle est plus féminine.

[Interviewer] : Donc, tu associes la Kriek à une bière de femme ?

[François] : Oui, et pourtant j'en bois.

[Interviewer] : Ce groupe-ci ?

[François] : Ce sont les bières spéciales.

[Interviewer] : Qu'appelles-tu bière spéciale ?

[François] : C'est un peu tout, c'est un groupe dans lequel je devrais faire un tri, je crois.

[Interviewer] : Est-ce que tu les reconnais ?

[François] : Pas toutes, celle-là j'en ai déjà bu tout plein (Rochefort) mais je ne les ai pas classées en fonction du type si elle était double, triple,...

[Interviewer] : Non, je ne te demandais pas d'aller aussi loin mais dans ton groupe, ce sont toutes des bières d'abbaye.

[François] : Ah bon, très bien, c'est que le classement s'est fait comme ça. Celles-là, je ne sais pas les classer.

[Interviewer] : Mais si je te demandais de les classer ?

[François] : Non, je ne saurais pas dire. Celle-ci (Grimbergen), je dirais que c'est une pils, la forme de la bouteille ressemble à une pils type américaine.

[Interviewer] : Ok, donc, tu ne saurais plus vraiment classer les dernières ?

[François] : Non, pas vraiment.

[Interviewer] : Ok, pas de souci, merci pour ta participation, elle m'a été d'une grande aide. L'interviewer est maintenant terminé.

Profil 11

Prénom : Nita – Profil : très occasionnel

Âge : 64 ans

Situation professionnelle : infirmière

Situation personnelle : Mariée

[Interviewer] Dans le cadre de mon mémoire de fin d'année en Science de Gestion, je m'intéresse au choix de certaines catégories de produits. L'objectif de mon étude est de comprendre la manière dont les consommateurs des ces produits opèrent des choix. Je t'ai sélectionné parce que tu représentes le mieux les consommateurs des différents produits que nous allons aborder. Cet entretien durera entre 15 et 30 minutes. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Merci d'avance pour ta participation.

Je vais partir d'une situation assez simple, tu rentres dans une grande surface. Tu as cinq types de produits à acheter : des biscuits, du jus de fruits, de la bière, des pâtes et du yaourt. J'aimerais donc savoir comment tu choisis chacun de ces produits dans le rayon.

Par exemple, pour le rayon des biscuits, qu'est-ce qui va guider ton choix, pourquoi vas-tu choisir une boîte de biscuits plutôt qu'une autre ?

[Nita] : En général, je choisis les produits que je connais. Si je veux acheter des biscuits, je sais que je prendrai soit des frangipanes ou des madeleines.

[Interviewer] : Est-ce que tu achètes toujours la même marque pour les frangipanes et les madeleines ?

[Nita] : Oui en général je prends la marque Lotus.

[Interviewer] : Comment reconnais-tu les produits Lotus parmi tous les biscuits présents dans l'étalage ?

[Nita] : Je dirais par habitude. Je sais où ils se trouvent.

[Interviewer] : Il n'y a aucun élément visuel qui te permet de les trouver spontanément ? Par exemple, comment est l'emballage des frangipanes et madeleines de la marque Lotus ?

[Nita] : Je pense qu'on retrouve du rouge sur l'emballage et la marque est indiquée en grand.

[Interviewer] : Par rapport au jus de fruits, comment choisis-tu ?

[Nita] : Plus ou moins de la même manière. J'achète plus souvent du jus d'orange et quand j'en achète je prends en général celui de la marque. Je prends celui-là car je sais qu'il est bon et pas cher.

[Interviewer] : Comment retrouves-tu ce produit dans le rayon des jus de fruits ?

[Nita] : Je sais que les bouteilles sont blanches et sont aussi toujours plus ou moins au même endroit.

[Interviewer] : Et pour la bière comment fais-tu quand tu dois en acheter ?

[Nita] : Je n'aime pas la bière. Je laisse donc Christian s'en occuper.

[Interviewer] : Il ne t'est jamais arrivé de devoir en acheter toute seule ?

[Nita] : Non je ne m'en occupe jamais. Soit Christian est avec moi, soit il va la chercher lui-même au magasin sans moi.

[Interviewer] : Maintenant, je vais te donner une trentaine d'images de bière ou plutôt de bouteilles et tu vas les classer comme toi il te semble qu'il faille les classer.

[Nita] : Ok je ne sais pas comment les classer. Je ferais bien un groupe avec cette bière. Elle a l'air plus classe.

[Interviewer] : Et pourquoi c'est plus classe ?

[Nita] : La couleur or qu'on retrouve en haut de la bouteille.

[Interviewer] : Tu veux parler du col de la bouteille ?

[Nita] : Oui ça.

[Interviewer] : Donc pour toi, la couleur or est plus liée au luxe, même pour les bières.

[Nita] : Non, pas nécessairement mais je trouve ces bières-là plus belles que les rouges. Ce sont des couleurs plus ordinaires que le doré.

[Interviewer] : Oui pourquoi pas.

[Nita] : J'aime bien celle-là aussi mais je n'aime pas la forme de la bouteille. J'aime bien aussi celle-ci et celle-là avec le bouchon blanc.

[Interviewer] : Le bouchon blanc ?

[Nita] : En fait, je serais plus tentée de boire cette bière-ci que les autres.

[Interviewer] : Tu as une idée des goûts de ces bières là ?

[Nita] : Non, je n'ai pas d'idée du goût.

[Interviewer] : Tu aimes bien quoi comme type de bière ?

[Nita] : Les bières un petit peu sucrée.

[Interviewer] : Ok. Essaie de reconnaître les bières qui pourraient être un peu sucrée.

[Nita] : Celle-là, non ?

[Interviewer] : La Kriek, oui.

[Nita] : Je vais la mettre avec celles-là.

[Interviewer] : Et pour toi, la dorée que tu as mise de côté tout à l'heure est sucrée ?

[Nita] : La Leffe ? Elle est rouge, je pense qu'elle un peu sucrée celle-là.

[Interviewer] : Oui, c'est bien ça. C'est la Leffe Ruby.

[Nita] : Je pense que celle-là est plus forte. C'est la Maredsous, non ?

[Interviewer] : Non ce n'est pas la Maredsous. C'est une autre.

[Nita] : Ah, je reconnais celle-là.

[Interviewer] : C'est laquelle ?

[Nita] : Celle qu'on boit dans un certain type de verre.

[Interviewer] : Un verre hexagonal ?

[Nita] : Non un verre sans pied

[Interviewer] : Non ce n'est pas ça. Tu pensais à la Carlsberg ?

[Nita] : Oui c'est ça ! Par contre celle-là c'est de la Jupiler.

[Interviewer] : Oui et pourquoi tu as reconnu la Jupiler ?

[Nita] : Avec la couleur rouge.

[Interviewer] : Mais celle-là aussi est rouge mais pourquoi tu vois que c'est celle-là la Jupiler ?

[Nita] : Je sais que c'est ce rouge-là. Même si je n'en bois pas, je la connais.

[Interviewer] : Pour toi, quel goût a la Jupiler ?

[Nita] : C'est amer.

[Interviewer] : Si tu étais dans un magasin et que devais la reconnaître, tu sais directement laquelle c'est et pourquoi ?

[Nita] : A cause de son étiquette et de la forme de la bouteille.

[Interviewer] : La forme de la bouteille joue aussi ?

[Nita] : Oui.

[Interviewer] : Ok. Dans l'étiquette qu'est-ce qui caractérise le plus la Jupiler pour toi ?

[Nita] : C'est rouge et noir.

[Interviewer] : Mais par exemple, cette bière est aussi rouge et noire, est-ce que tu pourrais le mettre ensemble ou pas du tout ? Est-ce que ça te semblerait normal dans un rayon de supermarché qu'on mette ces bières l'une à côté de l'autre ?

[Nita] : Non, ce serait bizarre. On aurait plus tendance à acheter la Jupiler car on la connaît mieux.

[Interviewer] : Est-ce que tu reconnais celle-là ?

[Nita] : C'est comme du Ketchup

[Interviewer] : Qu'est-ce qui te choque le plus par rapport à cette bouteille ?

[Nita] : La couleur du verre. Pas vraiment la bouteille. Je vois qu'elle est plus fine que les autres mais c'est tout.

[Interviewer] : Et celle-ci, tu as une idée de ce que ça pourrait être comme bière ?

[Nita] : Une blonde aussi.

[Interviewer] : Oui mais plus spécifiquement, as-tu une idée des différents types de bières ?

[Nita] : Non je ne connais pas les bières.

[Interviewer] : Tout à l'heure tu parlais de Chimay et de Maredsous. Par rapport à Jupiler par exemple ?

[Nita] : Chimay et Maredsous ont des bouteilles de ce type (plus petites).

[Interviewer] : Et en goût ?

[Nita] : Je pense qu'elles sont plus fortes.

[Interviewer] : Ok. On va en rester là. Merci pour ta participation. Cela va bien m'aider.