

Étude qualitative

Ce questionnaire a pour objectifs de :

1. Comprendre en quoi ils se sentent faire partie de cette communauté et s'ils ressentent le sentiment d'appartenance à cette dernière.
2. Comprendre la structure et les rôles à l'intérieur de la Kazi Family ainsi que leurs motivations à faire partie de ce groupe et d'y participer.
3. S'interroger sur les besoins et attentes des Kazimies en termes d'adhésion et d'engagement communautaire.
4. Évaluer la plateforme actuelle (FB) et comprendre ce qui ferait qu'ils seraient capables de passer d'une groupe Facebook au site.

Guide d'entretien : Introduction (5')

- Remerciement envers les participants pour leur participation à l'enquête
- Explication du contexte de l'étude : Partir des besoins et des attentes des consommateurs pour mieux y répondre et proposer des actions futures.
- Poser les règles : spontanéité de l'interviewé, expliquer qu'il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses et que l'interview reste confidentiel ainsi que l'anonymat. Demander également que l'interview soit filmée ou enregistrée afin d'éviter de devoir tout écrire et permettre de mettre de l'interactivité dans la discussion.

Message a envoyé aux top membres qu'on souhaite interroger :

Hello les Kazimies 🙌,

Nous c'est Pauline et Charlotte et nous sommes en stage chez Kazidomi. Nous aimerions interroger quelques membres du groupe afin de connaître vos avis et préférences sur certaines thématiques 🌱. Ceci afin de comprendre vos besoins, répondre au mieux à VOS attentes et construire la Kazi Family autour de cela. Nous aurions besoin d'une vingtaine de volontaires pour répondre à nos questions ! Seriez-vous prêts à nous consacrer un peu de temps ? 🤖

Cela nous aiderait énormément et permettrait à la communauté des Kazimies de s'épanouir au mieux 🥰
Nous vous avons mis un lien ci-dessous pour vous inscrire et mettre la date et heure qui vous convient. Un grand merci d'avance et belle fin de journée ensoleillée à tous.

Pauline & Charlotte

Charlotte Thisse a partagé un lien.
3 mars, 17:21 · 🌐

Hello les Kazimies 🙌,
Nous c'est Pauline et Charlotte et nous sommes en stage chez Kazidomi. Nous aimerions interroger quelques membres du groupe afin de connaître vos avis et préférences sur certaines thématiques 🌱. Ceci afin de comprendre vos besoins, répondre au mieux à VOS attentes et construire la Kazi Family autour de cela. Nous aurions besoin d'une vingtaine de volontaires pour répondre à nos questions ! Seriez-vous prêts à nous consacrer un peu de temps ? 🤖
Cela nous... **Afficher la suite**

Vos coordonnées
* Required

Num *

Your answer

Adresse e-mail *

Your answer

Numéro de téléphone

DOCS.GOOGLE.COM
Vos coordonnées

12 15 commentaires

Planning de nos entretiens :

	<u>Lundi</u>	<u>Mardi</u>	<u>Mercredi</u>	<u>Jeudi</u>	<u>Vendredi</u>	<u>Sami/Dim</u>
1. Lucie Doudet		9 mars à 10h				
2. Vera Menrath		16 mars à 14h				
3. Stephanie Moras			10 mars à 14h			
4. Laurence Verbeelen				11 mars à 14h		
5. Marine Thibault		9 mars à 16h30				
6. Manon Kéra	8 mars 10h					
7. Sixtine de Biolley			10 mars à 19h			
8. Hasko					12 mars à 10h30	
9. Ernestine Brynart				11 mars à 11h		
10.Natacha Kahan		16 mars à 10h				
11.Céline Combettes						13 mars à 14h
12.Lucie Fhrmnn						13 mars à 9h
13.Sophie Hanson					12 mars à 15h	
14.Julie Chevalier					12 mars à 10h30	
15.Camille Navarro	15 mars à 9h					
16.Laurine Pierrot		23 mars à 9h				
17.Aurore Dunesme						13 mars à 15h
18.Géraldine Léonard						13 mars à 10h
19.Eline Paradot 20.Guillaume Imbert		23 mars à 9h				
21.Manon Barret					19 mars à 9h	

RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS

ENTRETIEN N°1 : LUCIE DOUDET

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Lucie Doudet, 44 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Gérante de société DGL editions. Guide de réductions à valoir auprès des commerciaux, restaurants, ...*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Ça ne fait pas très longtemps que j'ai pris l'abonnement chez Kazidomi. Je l'ai pris en début d'année même si je connaissais un petit peu avant, je n'avais pas forcément pris le temps de connaître. Tout ce qui est épicerie, je le prends chez Kazidomi, autant en salé qu'en sucré. Pourquoi ? Parce que j'ai mon conjoint qui a des problèmes de diabète donc j'essaie de cuisiner au maximum des produits le plus sain possible par rapport à ses problèmes de santé, j'ai un enfant de 12 ans, je suis assez sensible à tout ce qui est alimentation. Donc je trouve qu'il y a beaucoup de choix chez Kazidomi, des produits un petit peu originaux qu'on ne trouve pas ailleurs et sains dans l'ensemble.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

J'aime bien cuisiner donc c'est vrai que j'aime bien acheter des produits bruts et les transformer moi-même. Après, c'est vraiment dans une démarche d'équilibre et de maintien de la bonne santé de la famille. C'est vraiment ça la motivation principale.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Par Instagram. C'est apparu dans mon fil d'actualité en suggestion.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

C'est un abonnement qui permet d'avoir accès à des tarifs privilégiés sur de l'alimentation. En termes d'avantages, il y a les tarifs pour les adhérents qui sont hyper intéressants, le choix qui est extrêmement étendu, le côté pratique aussi, le fait de pouvoir commander et être livré dans un délai très très court, c'est pratique et appréciable et puis la qualité des produits.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? *En êtes-vous satisfait ?*

J'ai vu passé en suggestion dans mon fil d'actualité le compte de Kazidomi. Je suis allé voir par curiosité en quoi ça consistait. J'ai également vu par le biais de comptes d'influenceurs pas mal de recettes élaborées à partir des produits de Kazidomi. Le fait que l'abonnement soit très très vite rentabilisé, fais que j'ai passé le cap assez rapidement. Je suis complètement satisfaite, j'ai fait 3 commandes. Je n'ai pas complètement rentabilisé mon abonnement mais je crois qu'à la prochaine commande, ce sera fait. J'ai eu un petit souci sur ma dernière commande, un pot de beurre de cacahuètes s'était ouvert dans le carton. Le service a été extrêmement réactif pour traiter le problème donc moi je suis super satisfaite, il n'y a pas de souci.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Je me suis inscrite sur le groupe Facebook Kazidomi, c'est pour être informé des nouveautés, des suggestions à venir, participer ponctuellement pourquoi pas. Mais je n'ai pas cette démarche d'affiliation à une communauté. Alors oui parce que je fais partie des adhérents de Kazidomi et que je me tiens informer des nouveautés, des choses que vous mettez en place par le biais de vos comptes sur les réseaux sociaux mais je ne suis pas quelqu'un de très actif dans une communauté comme ça.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Les valeurs véhiculées : on est plutôt dans la notion de bien-être, d'alimentation saine et équilibrée, il y a tout l'aspect santé qui va autour. Oui, oui, en termes de valeurs, je les partage complètement. Comme je vous le disais, ça fait maintenant quelques années que je fais très attention à l'alimentation de mon foyer donc oui je pense que je suis complètement en adéquation avec ces valeurs-là. Après, il y a toute une partie végan qui ne me concerne pas trop puisque ce n'est pas une démarche que j'ai entamée moi mais que je respecte complètement et qui ne me pose pas de souci. Je ne suis pas contre certains aliments végan, ça reste cohérent.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)
 - Actif ou passif ?

- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?

Je n'ai pas forcément une démarche très proactive. Par contre, si ponctuellement, moi mes activités me permettent de prendre le temps de répondre à des questionnaires, d'essayer par rapport à quelque chose de guidée, de préétablie de répondre à certaines questions, je le fais avec grand plaisir. Mais c'est suite à des suggestions que je vais participer et encore pas systématiquement de moi-même, je ne vais pas forcément initier une démarche de suggérer quelque chose à travers la communauté. Je suis plutôt quelqu'un de passive.

Liker : sur une semaine, je vais peut-être aller 3-4 fois sur Facebook et si je vois passer, je ne vais pas forcément aller sur le compte de la communauté pour voir ce qui s'est passé. Par contre, si je vois passer dans mon fil d'actualité, des sujets qui me touchent, qui m'intéressent, je vais liker. Après, je ne commente pas et je ne publie pas sur le compte de la communauté.

Pour l'instant, je n'ai pas été amenée à commenter. Après, je ne dis pas que je ne le ferai pas sur un sujet qui m'intéresse ou qui me tient à cœur.

Pas d'anonymat parce que j'assume mes points de vue, il n'y a pas de souci. C'est juste que je n'ai pas forcément le temps et l'implication nécessaire pour le faire. Moi quand je fais sur les réseaux sociaux, c'est tard le soir après ma journée de travail. Je fais défiler rapidement pour être tenue un petit peu au courant de ce qu'il se passe mais je ne m'arrête pas forcément sur des posts pour aller commenter et approfondir certaines questions.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Pour m'informer sur les nouveautés. Ce sont plutôt des motivations intrinsèques, c'est vraiment le plaisir d'être tenu informée et de savoir ce qu'il se passe. Mais je ne suis pas forcément à la recherche perpétuelle de réductions, de coupons, ... Si j'en ai, c'est très bien, j'en profite dans la mesure du possible mais je ne vais pas aller chercher volontairement.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ?

Des suggestions sur des nouveautés à venir, sur des gammes de produits pourquoi pas à incorporer dans les gammes que vous proposez essentiellement ou des retours sur certains produits que des membres ont commandé et qu'ils ont apprécié ou non et pourquoi, ça me permet de me guider après dans mes choix de commandes.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

J'ai confiance parce que je pense qu'on est tous des consommateurs lambda et qu'on est tous un peu près à la même échelle. Après certains sont plus dans une recherche de tendance au véganisme etc. Donc ça ce n'est pas forcément ce qui va m'intéresser. Après, moi ça va orienter mes choix. J'essaie de procéder à la majorité des avis c'est-à-dire que sur un produit lorsque j'ai un ou deux avis négatifs mais que derrière j'en ai une quinzaine qui sont bons, je vais plutôt me fier à la majorité des avis positifs finalement et inversement. Donc ça oriente mes choix dans ma mesure où j'estime que c'est fondé parce qu'il y a plusieurs avis dans le même sens et que ce n'est pas juste une déception ponctuelle parce que quelqu'un n'a pas su utiliser un produit correctement.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité ?

Non pas du tout. Au contraire, c'est plutôt positif, c'est comme ça que vous analysez les retours et que l'entreprise essaie de faire en sorte de faire avancer les choses donc je trouve ça plutôt positif.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Absolument pas. Je vais me pencher sur le sujet du post. Je ne fais pas attention au profil des personnes qui commentent ou quoi que ce soit, vraiment pas.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

C'est quand même une combinaison des deux mais avec plutôt une tendance à ce qui va être concret, sur des éléments fondés parce que tout ce qui va être sensitif, c'est propre à chacun. Donc c'est un mélange des 2 mais avec quand même une grosse tendance à pencher vers le côté concret.

J'essaie de me fier à ce qui va emporter la majorité des commentaires que ce soit positif ou négatif. Que ce soit positif ou négatif, peu importe mais je vais faire plutôt faire confiance aux commentaires qui sont argumentés où les gens vont expliquer pourquoi c'est positif d'après eux ou pourquoi, c'est négatif. Ça permet de mieux comprendre.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Non, ça n'a pas d'importance particulière. Après, je ne sais pas ce que vous appelez ambassadeur mais depuis je suis abonnée à Kazidomi, comme j'en suis relativement satisfaite, j'en parle autour de moi, alors pas forcément spontanément, mais quand on aborde le sujet de l'alimentation etc., je parle assez facilement de Kazidomi parce que je trouve que ça mérite à être connu. Mais, c'est en dehors des réseaux sociaux, c'est dans mon cercle familial et amical que je fais ça.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Alors qu'est-ce que m'évoque la co-crétation ? Je dirais le fait de créer ensemble, la collaboration en vue de partager une expérience. C'est vraiment pour moi le fait de créer un construire quelque chose à plusieurs.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

J'ai déjà entendu parler de co-crétation avec Starbucks et Lego qui sont je pense les principaux exemples pour moi mais je n'ai jamais participé à de la co-crétation moi-même.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

Heu.. je pense que ça ne devrait pas prendre trop de temps déjà parce que j'en ai pas des masses mais peut-être pouvoir donner mon avis via un système simple comme les sondages. Il y en a déjà sur Facebook et ça quand je les vois j'aime bien y répondre.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui, comme je vous ai dit quand je tombe dessus, je participe donc la fréquence, c'est de façon irrégulière parce que des fois je peux passer plusieurs jours sans forcément aller sur les réseaux sociaux. Le plus souvent possible, quand je tombe dessus. Je ne vais pas aller les chercher spontanément pour y répondre.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Par rapport à des besoins spécifiques, non parce que ce qui est déjà existant, me convient. Je n'ai pas de besoin supplémentaire à combler par rapport à ça. Par le biais de mon expérience personnelle mais là tout de suite...

Très honnêtement, ça doit être une expérience hyper intéressante et enrichissante mais je n'ai pas le temps de m'impliquer dans ce genre de choses. Alors après participer à un test, pourquoi pas, ça peut être sympa et donner un retour une fois le produit conçu ou un prototype conçu parce que je peux l'intégrer facilement dans mon quotidien mais pour le reste, je n'ai pas le temps de m'impliquer dans ce genre de projet.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Je n'ai pas le temps.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Essentiellement de la consultation. Ce n'est pas forcément du lien social. Ça va être de l'information. Et un peu de détente sur une fin de journée quand j'ai un peu le temps. C'est très secondaire et très aléatoire. Même en dehors du groupe Kazidomi, je ne suis pas active à titre personnel sur les réseaux sociaux. J'ai des comptes professionnels que je fais vivre mais à titre personnel, non.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Oui. C'est simple d'accès. Ça passe quotidiennement dans le fil d'actualité, on peut interagir si on le souhaite de façon très simple. Donc c'est plutôt bien, c'est accessible.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Dans l'immédiat, je n'en ai pas. C'est un groupe qui est ouvert, tout le monde s'exprime, peut argumenter, il y a des suggestions, des choses intéressantes. Il n'y a pas de gros axes d'amélioration selon moi.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner

sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Pour ma part, ce serait quelque chose d'intéressant parce que quand je vais sur le site de Kazidomi, c'est que j'ai le temps d'y aller pour commander, pour aller consulter des produits que je ne connais pas forcément qui pourraient être intéressants, que je pourrais découvrir etc. Donc la démarche d'y aller parce que j'ai le temps, c'est quelque chose que je n'ai pas par rapport au groupe Facebook (J'y vais vraiment et je survole). Si je devais aller sur le site, j'aurais plus de temps pour peut-être participer de façon plus active. Donc je pense que l'idée ne serait pas mauvaise.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

De qui, le fait de mettre et des adhérents et des membres de l'équipe Kazidomi, c'est un mix qui est très intéressant parce qu'on garde une ligne rouge objective.

Les sujets abordés : des suggestions de nouveaux produits, des suggestions d'amélioration de produits déjà présents dans la gamme, comment utiliser certains produits (recettes, ...).

La présence de non-membres, ce n'est pas forcément bénéfique pour les adhérents déjà présents mais ce n'est pas en tout cas un obstacle. Et puis derrière, ça permet aussi de faire évoluer, de développer la commercialisation et que les gens puissent se renseigner. Je pense, pour moi, c'est avant tout aussi un des objectifs principaux, cette notion de renseigner les gens, d'éveiller leur curiosité, etc. Donc pour moi, ce ne serait pas un obstacle, même au contraire que des gens qui ne connaissent pas plus que ça et qui ne sont pas adhérents puissent participer ou être inscrite sur ce type de plateforme. Ce n'est pas gênant du tout.

Fonctionnalités : peut-être des sous-onglets par thèmes de manière à ce que les conversations ne se mélangent pas. Ça ça peut être un des problèmes avec Facebook, c'est que des fois dans les commentaires sous un post bien précis, d'autres commentaires sur d'autres sujets vont venir se greffer parce que des gens en profitent pour relancer une nouvelle conversation. Donc là l'idée, ce serait plus de délimiter les conversations et les thèmes de manière à ce que ça ne parte pas dans tous les sens.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Ça pourrait peut-être permettre de voir des informations qui m'auraient échappé en allant sur le site, peut-être une mise à jour un peu plus régulière.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui, absolument. Ça conviendrait plus à mon mode de fonctionnement.

En termes d'avantages, c'est que forcément moi pour ma part si j'y vais, c'est que j'aurai le temps d'y aller vraiment donc de faire les choses de façon un peu plus approfondie.

Après les motivations, je pense que les gens fonctionnent à la carotte donc les motivations, c'est de gagner des choses derrière. Après moi honnêtement, si je devais participer de façon plus active à ça, ça serait vraiment pour donner des avis ou des astuces que j'ai découvert sur certains produits. Ça ça serait une motivation. C'est plutôt dans le sens d'informer les gens et de collaborer à faire avancer les choses.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ?

Ça pourrait être intéressant et faire évoluer les choses et donner des informations complémentaires donc ça pourrait être bien.

Les valeurs nutritionnelles sur les recettes m'intéresseraient tout à fait.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse

Pas forcément. Après, parce que je ne fonctionne pas comme ça. Mais je ne suis même pas sûre que j'en profiterai réellement même si ça m'était attribuée d'office.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Oui, ça pourquoi pas. Ça inciterait peut-être un peu plus à participer dans la mesure où les participations sont objectives et pas forcément une course aux bons de réduction. Moi à titre personnel, ça pourrait être intéressant parce qu'on reste dans le cadre du site de Kazidomi et c'est ce qui m'intéresse le plus.

ENTRETIEN N°2 : MARINE THIBAUT

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Marine Thibault, 30 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Gendarme*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Oui je fais une grosse partie de mes courses chez Kazidomi parce que j'ai pris l'habitude d'acheter certains produits phares que je ne retrouve pas forcément ailleurs. Mais c'est clair que si j'essaie d'aller le moins possible vers l'industriel, j'achète quand même une part de mes courses dans les grandes surfaces.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

J'ai commencé à me pencher sur mon alimentation il y a 5 ans, à changer mes habitudes et je suis devenue végétarienne il y a 3 ans et du coup je pense que quand on adopte ce mode d'alimentation on se dirige aussi vers une alimentation plus saine. Mais aussi pour moi, pour ma santé pour l'environnement. Voilà c'est un ensemble.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Par les réseaux sociaux il me semble. Cela fait 3 ans que je suis abonnée mais il me semble que c'est par les réseaux sociaux.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

Le choix, c'est varié. Un service après-vente au top. J'avais eu un souci de refus de colis car j'ai eu un colis qui est arrivé complètement écrasé avec mes pots de sauce tomate qui avaient imbibé le colis donc je l'ai refusé au transporteur et j'ai reçu un nouveau colis de la part de Kazidomi seulement quelques jours après, ça a été très rapide donc non non moi le service après-vente il me semble que j'ai eu aussi deux fois un colis où il me manquait quelque chose et ça m'a été envoyé très rapidement. J'ai été concerné par le rappel aussi sur l'huile de sésame justement et j'ai été remboursée immédiatement. Fin voilà pour moi le service est parfait, vraiment je n'ai rien à dire là-dessus.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? *En êtes-vous satisfait ?*

Parce que les produits aussi bien alimentaires que d'hygiène me plaisaient. Enfaite il y a des marques que j'utilisais déjà, que je retrouvais sur Kazidomi et du coup j'ai trouvé intéressant de prendre un abonnement chez eux pour pouvoir avoir accès déjà à ces marques sur un seul et même site, à tout avoir dans la même commande et puis c'est vrai qu'avoir des réductions à chaque commande c'est quand même avantageux et j'en suis très satisfaite aussi non ça ne ferait pas trois ans que je renouvelle mon abonnement.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Je pense que oui, dans le sens où les personnes qui ont un abonnement chez Kazidomi déjà sont peut-être un peu toutes attirées par le bien-être et le bien manger, le mieux consommer. A partir de ce moment-là je pense que oui on peut estimer faire partie d'une communauté à part entière. J'ai déjà eu quelques soucis de livraison et Kazidomi a toujours été là tout de suite pour répondre à ces soucis-là. Donc je pense que oui on a un lien avec toutes ces personnes qui gèrent tout ça derrière. Vous avez aussi un lien avec d'autres membres ? Non pas du tout mais après sur les réseaux sociaux on est amené à échanger sur la page Kazi Family justement sur Facebook mais après pas plus que ça. Vous cherchez à avoir des liens avec d'autres membres ? Pas nécessairement, après c'est vrai que le fait d'avoir ouvert une page sur laquelle on peut poser des questions, avoir des conseils etc c'est super sympa et ça permet d'avoir des retours de plusieurs personnes sur un même produit avant de se lancer à l'acheter.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Pour moi, alors oui elles sont en accord avec mes valeurs dans le sens où c'est des produits à chaque fois sains avec une belle éthique derrière les marques et du coup oui c'est en accord avec mes valeurs à moi.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)
- Actif ou passif ?
 - A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?

Mmmh très très bonne question.. Après je sais que lorsque l'on me pose des questions sur d'où viennent mes produits je parle toujours de Kazidomi justement en expliquant le concept. Mais maintenant est-ce que j'ai un rôle réellement ? Le fait d'être abonné déjà c'est un petit rôle à jouer quand même. Après je n'ai pas un plus grand rôle que ça. Selon les sujets il m'est déjà arrivé de poser quelques questions notamment à Kazidomi sur des éventuelles nouvelles marques, élargissement de gammes... Maintenant je ne suis pas plus active que ça sur les réseaux sociaux non plus donc voilà dans la mesure du raisonnable.

4. Commentez-vous avec un profil anonyme ? Pourquoi ?

Alors oui, Marine Thibault est mon vrai nom enfaite que je vous ai donné et c'est un autre nom que j'ai sur les réseaux sociaux déjà de par ma profession puisque je ne veux pas que mon nom soit sur les réseaux sociaux et parce que c'est tout simplement le nom de jeune fille de ma mère et je l'utilise sur les réseaux sociaux. C'est vraiment de par ma profession, je ne veux pas que mon nom soit sur les réseaux sociaux, je pense qu'on est suffisamment exposé comme ça.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ? Intrinsèques (= plaisir) ou extrinsèques (= compensation derrière, but recherché)

Et bein justement je l'ai rejoint dès que j'ai vu qu'il existait puisque j'ai vu qu'on pouvait justement interagir entre les différents membres et puis surtout avec l'équipe de Kazidomi pour avoir des questions réponses sur les nouveautés ou même sur les produits, sur qu'est-ce qu'en ont pensé certaines personnes. Et voilà je trouvais cela intéressant de pouvoir justement en parler sans forcément aller sur les commentaires puisque des fois sur le site c'est vrai qu'il y a des produits qui n'ont pas de commentaires et pour autant on a des personnes qui en parlent, qui parlent de certains produits sur les réseaux sociaux. Donc c'est vraiment pour avoir toutes les opinions et puis pouvoir avoir des questions réponses avec les autres membres quoi.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ?

Moi c'est surtout de la curiosité enfaite, voir si des fois il est évoqué un nouveau produit qui devrait arriver ou des choses comme ça. C'est vraiment pour voir un peu comment va évoluer, comment évolue le site et puis pour voir s'il y a des choses qui pourraient potentiellement m'intéresser.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,...) ?

Ah oui oui oui bien sur oui. Mais par contre je ne fais pas attention à qui commente et leur statut ou nom au sein de la communauté ne me donne pas plus confiance qu'envers une autre personne. Pour moi un avis est bon à prendre quel que soit la personne qui a pris la parole.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Non pas du tout.

5. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Non pas vraiment, pour moi Kazidomi considère déjà largement ses abonnés et non je n'accorde pas une grande importance à cela.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Pour moi ce que j'entends par co-crétation c'est la communication et l'échange. C'est le fait de pouvoir échanger ensemble sur des projets ou des idées.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je n'avais jamais entendu parler de ce concept auparavant.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

Le fait d'échanger et de s'investir dans un système qui partage nos valeurs et en lequel nous croyons.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Alors oui j'y participe quand il y en a qui sont postés. Je trouve ça sympa et rapide en plus.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez. Le fait que Kazidomi co-crée avec vous ou vous incluent dans certaines décisions est important ? Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Bah écoutez oui ce serait intéressant et oui je serais intéressée à participer si Kazidomi nous inclurait dans les projets de l'entreprise.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Alors il y en a peu. Moi c'est surtout pour communiquer avec mes amies, c'est vraiment un outil de communication pour moi. Ce que je fais sur Facebook c'est que je n'ai pas mal de posts concernant la protection animale etc.. Maintenant c'est vraiment les seules activités que j'ai dessus.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Je trouve que c'est très bien, c'est accessible à tout le monde et puis je pense aussi que c'est la plus pratique pour des interactions entre plusieurs membres donc je pense que c'est la meilleure. C'est le meilleur moyen pour discuter avec tout le monde.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Alors là pas du tout, je la trouve très bien comme ça.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Écoutez oui, moi je n'y vois vraiment pas d'inconvénient et bien sûr j'interagirais encore avec les membres.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

Comme ça je ne vois vraiment pas. En termes de contenu peut être des articles pour annoncer les nouveaux produits qui vont arriver ou alors des questions sur ce qu'on aimerait voir ne serait-ce que dans les marques qui sont déjà existantes, s'il y a des nouveaux produits de ces marques là qu'on aimerait voir sur le site ou des marques (green) que l'on connaît qui ne sont pas encore présentes sur le site qui nous tiendraient à cœur d'être proposées.

Après même pourquoi pas partager des recettes, ça pourrait être sympa. Pouvoir mettre des étoiles à côté des recettes de Kazidomi pourrait être cool ne serait-ce que pour les autres membres. C'est vrai que moi je suis très peu présente sur Facebook mais je le suis beaucoup plus sur Instagram. Et c'est vrai que mon compte Instagram est dédié uniquement à la nourriture et je partage toutes les recettes que je fais, et je trouve que ça pourrait être sympa ce serait sympa entre membre de pouvoir les partager avec les autres en fait.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Moi je garderais les deux et puis je pense qu'il serait quand même bon de garder le groupe pour justement les personnes qui veulent toujours de l'interaction avec les membres mais qui ne veulent pas forcément venir sur la nouvelle plateforme. Je pense que ce serait dommage de supprimer le groupe Facebook. La plateforme serait plus pour partager les recettes, co-crée alors que le groupe Facebook ce serait peut-être plus du tout venant, des questions sur les produits etc.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Alors là pour moi aucun souci.

Avez-vous d'autres remarques ou recommandations ou envies que vous aimeriez faire part à Kazidomi ?

J'avais demandé sur le site de savoir si la gamme de la marque « Jonzac » allait être un peu plus étoffée ou pas et à priori ce n'était pas dans les projets. Et j'avais aussi posé la question pour le nouveau sérum de Clémence et Vivien, étant donné que Kazidomi propose presque tous les produits de Clémence et Vivien. Voilà ils ont sorti un nouveau sérum à l'acide hyaluronique qui en plus est accessible en termes de prix qui est vraiment intéressant et je pense que ce serait une bonne chose de le proposer pour les membres sur le shop.

ENTRETIEN N°3 : MANON KERRA

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? Manon Kerra, 29 ans
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ?
Future indépendante, projet professionnel en cours de réalisation (sinon pour faire simple, demandeuse d'emploi)

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Elle est importante pour moi pour contribuer à la fois à une meilleure santé car c'est absolument dingue mais mieux manger, ça a littéralement changé ma vie en termes d'énergie et de bien-être, et de participer à un système plus juste, à un prix plus juste de la nourriture, des matières premières car passer par une alimentation plus saine pour moi, c'est passer par des matières premières également plus saine tant en terme de production et de production. C'est lié et c'est une des raisons pour lesquels je me suis tournée vers cette alimentation qui devrait pourtant être notre alimentation « de base » en toute logique.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

C'est un peu flou mais je pense que c'est via les réseaux sociaux ou une publicité dans un magazine il y a un an, je penche fort pour la seconde option, peut-être dans le Moustique ou un autre magazine, en cas la présentation m'a fort donné envie ainsi que les produits présents sur le site.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

Accessible !

De faire ses courses en ligne tout d'abord, mais surtout de POUVOIR faire presque 90% (les 10% sont le frais type légumes, viandes,...) de ses courses mensuelles et se les faire livrer, ceci sans avoir à faire plusieurs boutiques, ce qui reste le « défaut » du bio/local/... quand on n'a pas ce qu'il faut à un jet de pierre (ou quelques km à pied ou vélo au pire, mais surtout à distance telle qu'on ne doit pas prendre la voiture une matinée/demi-journée complète pour faire la tournée des boutiques pour acheter ceci ou cela...).

Dans mon cas, c'est :

- 1. pas de déplacement,*
 - 2. plus ou moins rapide (1h pour dresser un panier sans –presque- rien oublier,*
 - 3. plus économique avec l'abonnement grâce aux remises + le fait de ne pas utiliser d'essence pour,*
 - 4. davantage de chances de découvrir, tester, connaître de nouveaux produits, de nouvelles entreprises ou tout simplement de nouvelles recettes, phénomène qu'on ne ressent pas forcément quand on va dans un commerce.*
 - 5. sentiment d'appartenance indirecte à l'entreprise, on a l'impression de participer au projet en voyant naître de nouveaux produits « kazidomi », en prenant l'abonnement, en échangeant via des questionnaires, etc.*
4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Je suis devenue membre surtout dans un premier temps pour être livrée à la maison en période covid19, maintenant je suis et je resterai membre pour toutes les raisons énumérées dans la question précédente.

J'ai pris l'adhésion pour profiter des remises après deux ou trois mois de tests et de réflexion autour de l'intérêt de se prendre un abonnement pour 2 personnes seulement. Il en est ressorti qu'il serait intéressant pour nous si nous y achetions tout sur le site, y compris les cosmétiques, cadeaux pour la famille/amis,... afin de le rentabiliser pas seulement sur deux ou trois commandes mais vraiment à l'année et de vraiment réfléchir au choix des ingrédients pour les repas du mois, l'abonnement nous permet vraiment d'utiliser « à fond » le site en réfléchissant aux produits, aux achats à faire, à prévoir, de regarder les nouveautés, les bons plans, ... on ne s'y comporte pas qu'en touriste.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Alors, c'est encore un petit peu mitigé ! J'ai un petit sentiment d'appartenance mais je trouve que ça reste encore fort léger, peut-être grandira-t-il encore plus via d'avantage d'échanges sur le groupe dédié (ça reste fort « prospect » pour l'instant ce que publient les CM), les lives se déroulent aux heures de repas donc impossible pour moi de les suivre en direct du coup ça n'aide pas trop à valoriser ce sentiment. Sinon oui c'est important, ça montre qu'on n'est pas de simples clients/prospect mais qu'il y a une volonté d'échanger, de nous inclure dans le projet.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Éthique, partage, découverte, ouverture, oui totalement.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)
 - Actif ou passif ?
 - A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?

(si c'est sur le groupe) Actif, j'essaie de poster, échanger, poser des questions via le site, de recommander des produits. J'y passe dès que je vois une nouvelle publication, je commente si je me sens concernée par le sujet.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Par curiosité pour voir quelles infos allaient tomber sur le groupe. J'attendais d'y retrouver des infos un peu plus exclusives, des échanges, partages d'avis. Je gère moi-même des groupes et pages fb et j'adore les échanges, conseiller, discuter donc c'est ce genre de choses que j'espérais retrouver sur le groupe !

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ?

Demandes d'avis sur un produit, demande d'idées de produit, discussions un peu orientées « votre achat coup de cœur du mois, votre découverte coup de cœur, qu'est-ce que vous pensez de ce phénomène (j'invente, par exemple discuter autour du greenwashing, du dropshipping, ...)

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,... ?

Une confiance toute relative, après tout, on ne se connaît pas ahah. Non sérieusement, j'aurais confiance si leur avis est détaillé, complet, c'est toujours plus intéressant qu'un simple « j'ai bien aimé » mais dans tous les cas, ce sont des retours, des avis qui pèsent dans le choix de se jeter ou non à l'eau ! Les données liées aux badges, ça ne veut strictement rien dire pour moi, on est dans un groupe pour l'instant fort orienté prospect, qui manque encore un peu d'animation, pour donner une vraie importance aux badges pour déceler les gens actifs des gens fantômes et encore que, ça n'aurait je pense pas d'importance, ça en aurait plus sur un groupe de 2èmemain/hobbies par exemple que sur un groupe « d'entreprise » je trouve.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Non, sachant que l'entreprise en elle-même est ouverte et donne beaucoup la parole aux entrepreneurs par exemple ou à leurs employés, je ne ressens pas de leur part un contrôle de la parole ou de l'image du coup cela ne me freine pas de les voir administrer le groupe ou d'y participer.

5. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Je fais plus confiance aux avis objectifs plutôt qu'émotionnel même si parfois moi aussi je donne des avis plus sous le coup de l'émotion que celui du recul, on n'est pas parfait mais c'est le genre d'avis auquel je ne prête pas d'attention parce que les goûts et les couleurs... Un avis négatif sur un produit juste parce qu'il pue alors qu'à coté, il est clean/efficace/..., ça n'a aucune importance pour moi. Un avis avec une émotion mais autour de laquelle on argumente avec plus d'objectivité (je n'aime pas l'odeur du savon, mais en-dehors de ça, il est effectivement très doux pour la peau, est économique et il ne fond pas, il est super mais je ne le rachèterai pas à cause de son odeur) j'y ferais confiance malgré tout parce qu'il est construit.

Je fais confiance à tous les avis construits qu'ils soient négatifs (nul n'est parfait), positifs ou neutres parce que tous les goûts et les couleurs sont dans la nature, que tout ne peut pas plaire même si la grande majorité est conquise. Tant que c'est un minimum argumenté.

6. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur, ..

Aucune, aucun intérêt (sauf si c'est rémunéré ahah, bon ok trêve de plaisanterie)

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crédation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

La co-crédation m'évoque le partage d'idées et la mise en commun des compétences pour la réalisation.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crédation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Oui en quelque sorte, via un système de coopérative, couveuse d'entreprise, tout ce qui met en commun les compétences et savoirs des gens autour d'un projet, sinon mon compagnon le pratique en partageant les tâches suivant les compétences de ses partenaires ou de ses clients.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Ce qui me motiverait à participer à la co-crédation avec Kazidomi ce serait l'envie de participer à un projet durable et qui fait sens

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Dès que possible, que je les vois passer. Ça mériterait d'ailleurs qu'ils soient envoyé par exemple sur la newlester, j'ai l'impression qu'elle ne sert à rien pour l'instant, je ne reçois pas d'actualité, de sondages, ... tandis qu'à coté, je suis bombardée de mails pour me conseiller des produits (« Manon, vous avez ajouté cet article en favori, en voici d'autres qui pourraient vous plaire »etc.)

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Tester, être sondé pour avoir des idées (textures, goût, ...) via des sondages, études de marché, ..

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Super intéressée, curieuse d'en savoir plus donc pourquoi pas !

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Raconter ma vie ahah, non sérieusement pour animer surtout (gérant des pages et groupes fb), suivre des groupes à thèmes et suivre certaines actualités de pages que je suis, ça s'arrête là.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Je suis mitigée car je trouve qu'il n'y a pas assez d'animation/espace d'échanges créé par les modérateurs, cela dit ça reste une bonne idée et la sauce commence à bien prendre auprès des gens qui rejoignent le groupe.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Plus d'animation, clairement ! se référer à ce que j'ai dit sur le groupe dans les questions précédentes.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Ouiiii, je n'ai pas de problème à m'adapter personnellement, surtout si le contenu suit ;-)

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

Hhhmmmm, mon problème c'est que je suis nulle pour visualiser. Une plateforme façon forum, agora vox, plus dans l'interaction (votre recette du moment, votre achat coup de cœur, etc.), repartage de lives/vidéos, petites captures instantanées de la vie de l'entreprise, dans le dépôt, ...

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Les 2 pourraient co-exister et servir de pont vers la nouvelle plateforme ou de « tchat » rapide quand un membre a besoin d'un avis d'autres membres sur un produit.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui, de toute façon globalement une fois le tout enregistré, ça connecte automatiquement et il y a pire dans la vie sinon !

ENTRETIEN N°4 : LAURENCE VERBEELEN

Questions d'introduction :

- Nom ? âge ? *Laurence Verbeelen, 35 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ?

J'en ai 3 : je suis logopède spécialisée en déficience sensorielle à L'Institut Royal pour sourds et aveugles à mi-temps. J'ai un 2ème mi-temps comme enseignante à l'institut libre Marie-Haps pour les futurs logopèdes en tant que maître de formation pratique. Mon troisième boulot, le soir, je suis dans le monde du fitness, instructeur de cours collectif dans les salles de sport.

- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Acheter tout chez Kazidomi, ce n'est pas possible parce qu'il n'y a pas les fraîcheurs. J'achète essentiellement tout ce qui n'est pas fraîcheur : les pois chiches, ... Les légumes et fruits, j'essaie d'acheter de saison, bio et locale donc en général, je vais à la ruche à proximité. Je vais aussi dans des grandes surfaces mais plus pour tout ce qui est bouteilles d'eau et produits ménagers. Je n'achète pas ça du tout chez Kazidomi. Chez Kazidomi, ça va être tout ce qui est

alimentaire et quelques petits trucs comme les brosses à dents, ça j'achète déjà chez Kazidomi. C'est 2/3 chez Kazidomi et 1/3 d'ailleurs.

Dans mon chemin de vie, j'ai eu de très très gros souci de santé et j'ai changé toute mon alimentation, et j'ai été fort interrogée par rapport à ce qu'on mettait dans notre alimentation tout venant. J'ai toujours eu un potager à la maison avec mes parents et tout mais hors saison, on achetait au Colruyt, Aldi, ... dans les grandes surfaces en général. Cette interrogation de me dire ben cet empoisonnement...

J'ai une maladie qui touche l'immunité au niveau de l'intestin et donc j'ai changé toutes mes habitudes alimentaires. Et puis à un moment donné, en faisant toutes des recherches, ben Facebook qui est très intelligent et Google qui est très intelligent m'a mis des publicités qui étaient en lien avec l'alimentation bio etc. et je suis tombée sur Kazidomi tout bêtement comme ça où pendant 2-3 mois je regardais un petit peu les publicités qui à l'époque n'étaient pas aussi nombreuses que maintenant et à m'intéresser un petit peu jusqu'à passer le cap de me dire, je vais me faire un abonnement et je verrai bien. Et c'était juste le jour où ils avaient fait une offre découverte où on avait 4-5 trucs en cadeau et donc je m'étais dit aller je vais en profiter et je vais passer le cap et c'est comme ça que je suis tombée sur Kazidomi.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Voir ci-dessus, c'est vraiment ça dans un premier temps qui m'a fait changer mon style de vie, mon alimentation et le fait que maintenant ça fait 3 ans que je suis en rémission, c'est assez rare avec cette maladie d'être en rémission, de ne plus prendre du tout de traitement. A savoir que mon frère a la même maladie que moi et vit dans le sud de l'Italie et il ne fait rien par rapport à son alimentation et ça ne va pas du tout. Tandis que moi j'ai vraiment tout changé, je fais attention, je lis les étiquettes, fin chez Kazidomi, il ne faut pas trop lire les étiquettes donc ça c'est cool aussi. Et voilà, ça a eu vraiment un impact positif et c'est comme ça que petit à petit je me suis rendu compte que la société nous empoisonnait, fin la grande distribution en tout cas nous empoisonnait petit à petit parce l'alimentation au final, c'est un peu une médecine aussi et je pars de ce principe-là.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Grâce à des publicités sur les réseaux sociaux, sur Facebook.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

L'esprit de famille bio, bio friendly. Le fait que ce soit simple, sain.

Au début, comme je suis quelqu'un de très méfiante, je lisais beaucoup les trucs rattachés, l'arrière, les ingrédients et tout et je me suis rendu compte qu'il n'y avait plus vraiment besoin de lire chez Kazidomi, que c'était un travail qui était déjà fait en amont et qu'on peut avoir confiance les yeux fermés. C'est le gain de temps par rapport à l'analyse des aliments. Le gain de temps par rapport au fait qu'on est livré chez nous et il suffit juste de commander par internet. L'avantage, c'est que c'est bio. Ils font aussi attention aux provenances. Globalement, il y a quand même pas mal de choses qui sont plutôt proches de chez nous. C'est le prix aussi, quand même moins cher que les magasins bio qui sont ici sauf quand il y a de grosses promos dans les magasins bio.

J'ai eu une mauvaise et en général de très bonnes expériences au niveau du service après-vente mais j'ai eu une mauvaise expérience à Noël. En fait, on avait paumé un colis. Ils ont changé de système, c'est leur truc privé qui livrait les colis, j'avais reçu un mail avec ma mauvaise adresse qui était annoncée. Donc je réponds au mail en disant « je n'habite pas là. J'habite là. ». La personne me téléphone en disant « j'ai déposé votre colis chez votre voisin ». Et donc moi je lui demande à quelle rue pour être certaine qu'il n'avait pas posé dans la rue dans laquelle c'était noté dans le mail. Et en fait, il avait déposé à la mauvaise adresse. Je crois que j'ai téléphoné 4 à 5 fois au service après-vente, à chaque fois ils essaient de refaire la commande, ça ne fonctionnait pas, il y avait des problèmes. Bref, il y avait mes cadeaux de Noël dedans que j'avais fait. Et finalement j'ai eu mon colis au courant du mois de janvier. Et donc tout ce que j'avais acheté que moi je ne consomme pas nécessairement, je l'ai reçu dans le courant du mois de janvier, je n'ai pas eu de compensations.

Ou sinon de manière générale, quand il y a un problème avec un produit, on nous répond plutôt rapidement et c'est mis en ordre plutôt rapidement. C'est vraiment juste une mauvaise expérience que j'ai eu juste avant les fêtes de Noël.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? *En êtes-vous satisfait ?*

On n'a pas trop le choix.

C'est obligatoire, c'est un abonnement d'un an donc si on veut tester, c'est juste une prise de risque au départ parce que je ne suis pas quelqu'un qui aime acheter par internet, j'aime bien pouvoir voir les choses. Je me suis dit je vais tenter et puis finalement, au départ, il n'y avait pas autant de produits et au fur et à mesure, il y avait un investissement de la part des personnes qui avaient créé Kazidomi et qu'il y avait de plus en plus un panel de produits qui étaient intéressants et puis parfois des produits où j'allais jusqu'en France pour que ça ne soit pas trop chers genre les pâtes de konjac etc. et en Belgique, ça coûte très très cher, et en France, ça ne coûte pas cher et donc j'attendais d'aller en France pour pouvoir me fournir et puis ils sont arrivés chez Kazidomi à un prix normal quoi.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Si j'ai bien compris, c'était une personne avec une collaboratrice, enfin elles étaient à deux à la base je pense. La famille s'agrandit, ça devient famille nombreuse. Elles étaient à 2 à la base. Quand j'ai lu, c'est le fait que ce soit, ça reste une entreprise mais de cette mentalité d'entrepreneuriat +++ où je n'ai pas l'impression derrière que l'objectif était faire du chiffre mais l'objectif était de sensibiliser à une approche alimentaire différente et à pouvoir la rendre accessible au plus grand nombre.

Ça a une importance pour moi, si c'était une firme avec un grand groupe industriel ou quoi ou même si c'était dans la même optique, je ne pense pas que j'aurai passé le cap de prendre l'adhésion.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Je ne suis pas dans quelque chose où j'ai besoin d'avoir un sentiment d'appartenance à une communauté mais j'aime beaucoup le fait d'avoir cette deuxième page qui est différente de celle de base où les personnes peuvent partager autour de comment utiliser le produit et aussi ce questionnement fréquent de qu'est-ce que vous avez besoin vous qui utilisiez le site de Kazidomi et les produits Kazidomi donc ça je trouve ça intéressant. Mais ce sentiment d'appartenance ne m'a jamais, je ne me sens pas faire partie d'une communauté particulière en achetant chez Kazidomi ou quoi. Mais j'aime bien ce lien qu'ils tiennent en tout cas avec nous en allant créer cette nouvelle page.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Pour moi, c'est le partage, l'écoute, l'entraide, la joie de vivre (c'est plutôt positif), l'apprentissage (on essaie de nous informer ou de nous donner beaucoup d'informations par rapport à certains produits qu'on utilise moins). C'est typiquement dans mes valeurs parce que je suis enseignante, je suis dans le partage, ... Ça rejoint mes valeurs. J'aime beaucoup cuisiner aussi, j'ai fait un peu d'école de cuisine aussi pour le plaisir. Et tout ce qui est alimentation saine et donc les recettes où on peut aussi changer certains produits plus gras

vers d'autres produits qui sont moins gras qui permettent d'avoir une vie plus saine, ça m'intéresse aussi. Je trouve aussi intéressant qu'ils font attention à tous les régimes alimentaires : gluten, végétarienne et végan, ... ils donnent des alternatives et renseignent par rapport à ces alternatives-là.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décririez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- *Actif ou passif ?*
- *A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous*
- *Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)*

Passive. Je réponds temps en temps à des posts. Au début, j'étais plus active mais je n'ai pas beaucoup de temps dans ma journée et ce sont des choses, je pense où il faut avoir le temps pour pas répondre un peu à la vite vite. Je prends beaucoup d'informations mais je livre peu. Je sais qu'au début, ils demandaient notre parcours, j'avais répondu. Je like beaucoup des posts mais je m'étaie très peu sur les réseaux sociaux.

Commenter, très peu mais liker quand même 2 fois par semaine, facilement, rien que pour soutenir, ça je n'ai pas de souci à faire via les réseaux sociaux. Mais après à côté de ça, je parle beaucoup de Kazidomi autour de moi à l'oral. On a même offert en équipe à notre collègue qui est parti reprendre des études, une adhésion à Kazidomi aussi donc c'est à l'oral, c'est quelque chose où j'en parle beaucoup parce que les gens ne connaissent pas nécessairement mais via les réseaux sociaux, je ne suis pas très active.

Par souci de manque de temps. C'est peut-être de la fainéantise. C'est surtout que je regarde, je prends mais je suis tellement dans l'écrit toute la journée que cognitivement le soir je n'ai plus envie de trop écrire. C'est peut-être de la fainéantise. Parce que parfois j'ai envie de dire des choses et je me dis « ben un vocal, ce serait bien ».

Idée : insérer des vocaux !!!!

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Je pense que j'étais une des premières personnes à être rajoutée par Kazidomi. Donc je n'ai pas rejoint moi le groupe. On m'a rajouté au départ. On était très très peu au départ, maintenant c'est devenu énorme. Mais moi je n'ai pas été rejoindre le groupe. On m'a rajouté.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ?

Des petites recettes. Puis le mercredi, je l'attends aussi impatiemment parce que maintenant, les mercredis, c'est les nouveaux produits donc j'aime bien jeter un coup d'œil parce qu'ils présentent les nouveaux produits. Et les idées et puis quand ça tombe dans mon fil d'actualité, s'il y a des choses Kazidomi, je vais d'office lire un petit peu pour voir si ça m'intéresse ou pas. Puis il y a des infos qui sont sympas : des tableaux, ben le dernier qui a été partagé avec les éléments sans gluten. Il faut connaître aussi : il faut avoir une ouverture aussi à autre chose à la farine de blé.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

Ça sera en fonction de la réponse, il faut toujours garder un avis critique par rapport à ce qui est mentionné. Quand je lis un commentaire, je vais toujours me dire, je garde un avis critique, la majorité des choses sont plutôt intéressantes mais il faut remettre en question. Ça reste naturel.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité?

Du tout, je trouve ça intéressant parce qu'ils gardent un œil sur les bêtises qui pourraient être publiées. Et puis c'est aussi leur bébé donc c'est normal qu'ils veillent à comment est-ce que ça se passe sur le groupe. Et puis si c'est pour aussi rajouter des produits, il faut bien que quelqu'un voit ce qu'on a envie d'avoir, donc être à l'écoute de la demande des personnes, c'est l'offre et la demande donc ils adaptent en fonction de et ça se fait via ce réseau là aussi. Donc c'est important pour moi qu'ils soient présents. Ça me poserait question s'ils n'étaient pas présents, fin s'il n'y avait pas une personne qui gèrait ça, de l'entreprise.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non du tout.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Étant donné que je suis de quelqu'un de très dans le social, de très emphatique, ... je pense que l'émotionnel a toujours un rôle mais j'essaie d'être dans qqch d'objectif. Mais l'émotionnel aura toujours, en tout cas chez moi, une part d'importance même si j'essaie d'amoindrir ça parce que si l'émotionnel prend le dessus, ce n'est pas le meilleur cap à avoir je pense. Donc je dirais que ça va être 65-70% d'objectivité et 30% d'émotionnel.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Je ne savais même pas que ça existait.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Pour moi la co-crétation c'est l'innovation collective en partageant les idées.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Les noms d'entreprises ne me viennent pas en tête là tout de suite mais je pense à ces plateformes qui investissent dans le zéro déchet, où on partage nos recettes zéro-déchets et nos trucs et astuces à ce niveau-là. C'est d'ailleurs très florissant à cette période.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

A plusieurs, c'est plus constructif. Il y en a plus dans plusieurs têtes que dans une comme on dit hein. Puis, c'est une entreprise avec des valeurs que j'apprécie et ça donne envie de s'investir.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui, j'essaie. J'aime bien les sondages. Il n'y en pas tout le temps mais je pense que les sondages, c'est quelque chose auxquels je réponds.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Oh c'est un truc qui me plairait bien. C'est quelque chose qui me plairait beaucoup. J'ai toujours voulu être un peu « testeuse », de me dire tiens, on te donne un panel de produits peut-être avec la même fonction plutôt identique ou quoi, tu testes et après tu reviens vers nous en disant les points positifs, les points négatifs de chacun et classements et tout, c'est un truc que j'ai toujours voulu faire.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-créter avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Ça m'intéresserait bien sûr !

7. Aimeriez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Voir ci-dessus.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Pour le moment je fais beaucoup par rapport au sport, je fais des posts pour promouvoir les cours qu'on fait dans les différentes salles ou soutenir la réouverture des salles de sport, les événements où je participe, je post là-dessus. Mais où sinon mis à part dérouler mon fil d'actualité, je ne fais pas grand-chose sur les réseaux sociaux.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Je la trouve très bien faite mais je ne suis pas quelqu'un qui peut juger de comment est-ce qu'on crée une plateforme parce que je suis tellement nulle là-dedans. Je pense que c'est bien fait, bien présenté parce que je ne saurais pas faire mieux personnellement, je n'm'y connais absolument pas. Pour moi, ça a l'air simple. En tout cas, l'information passe bien donc pour moi, c'est bon.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Non. Je ne saurais pas quoi dire..

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Moi je pense personnellement, je n'aurai pas de souci mais je pense que l'accessibilité sera moins fréquente pour la plupart des gens actuellement s'il n'y a plus la page Facebook. Parce que je crois que les gens, Facebook, ils ont toujours leur nez dans leur téléphone. Est-ce que se connecter à Kazidomi pour aller voir ce qui est dit dans la Kazi Family, je pense que vous allez perdre des personnes je crois. Mais moi il n'y a pas de souci. Quand je vais me connecter, j'irai voir. Je sais que quand j'irai me connecter, j'irai voir. Mais je ne me connecte pas autant au site de Kazidomi que à Facebook. Je tomberais plus sur les informations « par accident »

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Il doit déjà y avoir une base par rapport aux représentants de l'entreprise, je verrais bien une personne référente de tout ce qui est produits naturels, ... avoir ces personnes présentes là pour gérer.

Je verrais plutôt des onglets : je suis très cartésienne. Je verrais plutôt ça avec des onglets en me disant alimentation, par thématique peut-être : les grosses thématiques et des idées, des échanges d'idées.

Il faudrait que ce soit des personnes qui demandent l'inscription et pas qu'on les rajoute. Maintenant c'est comme ça que fonctionne sur Facebook aussi. Mais au départ, comme on m'avait rajoutée, je me suis dit « tiens, ils rajoutent peut-être toutes les personnes qui ont en contact via notre prénom et nom dans l'entreprise, comme on a pris l'adhésion ». Que là, qu'il y ait peut-être un mail expliquant le changement et en disant qu'il faut s'inscrire et que ça vienne de la personne elle-même.

Moi je trouve que ça ne doit pas être quelque chose de « sectaire », ça devrait être ouvert à tous parce qu'effectivement, quand on voit un petit peu les réductions et tout on pourrait se poser des questions quand on ne connaît pas l'entreprise de se dire « est-ce que c'est un attrape-nigaud » ou des choses comme ça. Et je pense que laisser l'opportunité à la personne de pouvoir voir ben la communauté et de voir un petit peu comment ça fonctionne et la philosophie.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

La facilité d'accès à l'information qui sera plus facile que si je dois me connecter à Kazidomi.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui mais ce sera moins fréquent. Je vais peut-être 3 fois sur le site par mois vraiment regarder, via mon ordinateur. Parce que quand je suis sur mon GSM, je vais parfois sur le site mais je ne sais pas si c'est le téléphone, je ne fais pas mes courses sur le téléphone.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Les avantages, c'est le partage d'information, pouvoir s'éduquer par rapport à l'alimentation ou par rapport aux autres produits (s'ils sont zéro déchets, ...) et de se dire « ben si je ne sais pas, je peux poser ma question là, j'aurai une réponse ». C'est plutôt dans ce sens là, ce co-enseignement qu'on a entre nous et être chapeauté par des gens qui connaissent réellement la réponse en théorie et qui peuvent intervenir si jamais il y a un souci, fin si la réponse n'est pas correcte ou si la personne pourrait se mettre en danger en prenant des compléments alimentaires qu'elle ne devrait pas.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Evaluer ouiii je pense que c'est toujours important de faire ça. Je pense que dans tous les sites de recettes, il y a ça et c'est un bon indicateur

Ah oui, ça me plairait de poster mes recettes même si je ne fais jamais deux fois la même chose.

Oh oui oui (pour les valeurs nutritionnelles) : je suis dans le sport, je fais très attention à ce que je mange et donc je calcule tout ça !

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse

Un abonnement de sport, je n'en ai pas besoin. Diététicien et nutritionniste, je préférerais avoir des avantages sur le site en me disant que ce soit de temps en temps un coupon e plus de réduction parce qu'en fait, je me suis fait auto-fait diététicienne-nutritionniste par rapport à mes problèmes de santé. C'est vraiment particulier à moi. Je pense que toutes les personnes qui ont cette maladie ont des sensations différentes. Donc je n'irai pas voir moi un diététicien

ou un nutritionniste personnellement. Mais c'est bien pour d'autres personnes, je pense qu'il y en a beaucoup qui aimeraient beaucoup avoir ces avantages-là.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ça m'intéresserait, c'est top ! Ça fonctionne très bien parce que d'autres sites font ça et les gens sont proactifs.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Je prends toujours les informations et je fais ce que je veux avec. Donc quand il y a des workshops ou même des vidéos, je vais les écouter et je prends ce qui est bon pour moi. Tout n'est pas bon pour tout le monde. Toutes les théories ne sont pas à 100% correctes pour tout le monde. Donc je pense qu'il faut faire la part des choses dans ce qu'on reçoit comme informations et tester et voir ce qui nous convient et ce qui ne nous convient pas.

ENTRETIEN N°5 : JULIE CHEVALIER

Questions d'introduction :

- Nom ? Âge ? *Julie Chevalier, 37 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je suis maman au foyer.*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Je n'achète pas que chez Kazidomi, j'achète en partie chez Kazidomi parce que je ne trouve pas tout ce qui m'intéresse. Et j'achète chez vous parce que je trouve que les produits sont plutôt pas mal et que les prix sont assez compétitifs. Et il y a un large choix de produits que j'utilise régulièrement.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

C'est important pour éviter d'attraper des maladies ou manger des pesticides, etc. J'essaie de faire attention le plus possible pour moi et surtout mes enfants, pour qu'ils aient une bonne hygiène de vie et pour la planète aussi.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Via les réseaux sociaux, sur Instagram. Beaucoup de personnes que je suivais commandaient chez vous donc je suis allée voir et voilà. J'ai une amie aussi qui m'en avait parlé et qui a eu l'abonnement gratuit avec l'adhésion solidaire et du coup, j'ai fait la demande aussi pour moi et ma famille.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Pratique parce qu'on trouve beaucoup de choses, que ce soit des produits d'entretiens, des produits de beauté, nourriture, chocolat, pleins de truc sympathique.

On trouve, il y a un beau panel, il y a beaucoup de choix que ce soit en quantité vrac, pleins de choix.

Par contre, il y a un truc que j'étais moins fan, c'est la provenance de certains produits vrac. Parce que par exemple si je me souviens bien genre le quinoa n'était pas français alors qu'il y a du quinoa qui est fait en France, les lentilles, c'est pareil. Je regarde beaucoup la provenance parce que ça m'embête d'acheter des lentilles vertes de Turquie alors qu'on en a ici.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Alors l'adhésion, c'était une adhésion solidaire donc je n'ai pas eu à payer l'adhésion. Mais je pense que si j'avais dû la payer, je ne sais pas si je serais venue me servir chez vous même chez d'autres puisqu'il y a aussi une adhésion chez les autres de toute façon. Ou alors j'aurai vu avec des amis pour qu'on la prenne à plusieurs parce que c'est un gros budget quand même pour une famille de 6, sortir cette somme là d'un coup, c'est vraiment énorme pour nous donc ça n'aura pas été possible.

Oui je suis satisfaite de l'adhésion.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Oui, franchement, je ne me rappelle plus, ça fait longtemps que j'ai été voir l'histoire, là comme ça je ne me rappelle plus l'histoire derrière Kazidomi. Mais ça reste important, à la base j'ai été voir.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Le problème, c'est que je ne suis depuis pas longtemps sur le groupe Facebook, de la Kazi Family, donc je découvre. Mais c'est vrai que c'est pratique de pouvoir poser des questions, de demander des avis, ou pouvoir carrément demander à l'équipe s'il y a moyen d'avoir une marque, ça je trouve que c'est vraiment très pratique.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

L'entraide et un beau service après-vente, un beau service client de demander, de pouvoir demander telle marque, ... Fin c'est très pratique je trouve.

Le service après-vente : je n'ai pas eu besoin d'avoir à faire au service après-vente puisque la commande que j'ai reçue, tout était parfait. Oui, elles sont en accord avec mes propres valeurs.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)
 - Actif ou passif ?
 - A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
 - Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Je réponds quand je peux répondre à des questions mais après, malheureusement je n'ai pas la réponse à tout. Quand j'ai testé des produits et que la personne demande, je dis ce qu'il en est, ce que j'ai pensé mais après je réponds à ce que je peux. Je serais plutôt active vu que je réponds.

Je ne publie pas parce que je n'ai pas de questions à poser mais je commente quand j'ai acheté un produit où on me demande dans la question. J'interagis que si je sais répondre en fait. Je ne like pas. Je réponds seulement.

Pourquoi ne likez vous pas ? Pour moi, je like une publication quand elle a un sens, quand il y a quelque chose de beau derrière, pas juste une question « est-ce que vous avez goûté les

haricots rouges », je ne vais pas mettre en like. Par contre, si on me dit « Grâce à Kazidomi, j'ai baissé mes déchets, je jette beaucoup moins de sacs plastiques » ou des choses comme ça, là je vais mettre un like parce que c'est bien pour moi.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Je voulais surtout avoir des avis d'autres acheteurs Kazidomi pour voir ce qu'ils pensaient de certains produits où je me posais des questions. Pour avoir des avis en fait.

Remarque : d'ailleurs, j'ai posté certains avis sur la pâte à tartiner, je ne les vois pas sur le site. Via le site, quand en bas, on met « donnez votre avis », j'ai essayé et il n'est pas dans l'avis.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

De créer un lien non parce que je suis tellement sur plusieurs groupes, que je ne peux pas créer des liens avec des gens. J'essaie d'aider quand je peux, que ce soit sur des produits que j'ai achetés ou des conseils à donner. Mais non pas de créer de liens particuliers.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

Si eux ont déjà testé les produits, leurs avis m'intéressent comme je vous ai dit, je regarde aussi les avis sur le site. Même si on n'a pas les mêmes goûts, de savoir ce qu'ils en ont pensé en termes de packaging ou autre, c'est important. Par exemple, je sais que je n'achèterai pas les pâtes chez vous parce qu'apparemment, il y a eu plusieurs soucis de pâtes au niveau de la cuisson et de la tenue en cuisson des pâtes.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité ?

Non au contraire, étant donné que vous êtes toujours bienveillant et à l'écoute, je ne vois pas pourquoi ça nous freinerait.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non pas du tout.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? *Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?*

Un mix des deux parce que trop de concret, il me faut les deux : ma vie, c'est toujours de l'émotionnel et du concret, il faut une bonne balance.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Non. J'estime que l'avis d'une personne qu'il le poste une fois ou quelqu'un qui poste 10 fois, c'est la même chose. Le but, c'est d'avoir l'avis de personnes mais pas super contributeur ou je ne sais pas quoi.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Ça m'évoque la collaboration. Pour que les consommateurs soient impliqués au mieux dans l'entreprise, qu'ils deviennent des acteurs.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je n'ai jamais participé dans une co-crétation, mais j'ai fait partie d'un panel de consommateurs qui donnait son avis sur certains produits.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

J'ai envie de m'impliquer pour que des produits qui correspondent à mon éthique soient mis sur le marché et soient accessibles aux plus de personnes possibles. Parce que les produits bio ne doivent pas être réservés qu'à une population riche mais qu'ils soient dans tous les foyers, du produit d'entretien, à la nourriture, en passant par les vêtements,... S'il faut tester des produits, ma famille est assez hétéroclite. Mon mari est omnivore, moi je suis vegan et mes 4 enfants, une préado, une végétarienne de 8 ans, un enfant de 6 ans et un de 3 ans, des chiens, des chats, des poules et des chèvres. Bref un sacré mélange de genres.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Je participe quand je vois surtout. On a tellement de choses sur le mur qu'on ne voit pas tout.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Si je peux, j'aimerais bien quoi.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Ça dépend si j'en ai les capacités. Ça m'intéresserait.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Oui, pourquoi pas. Par contre, moi je suis végan. S'il pouvait y avoir plus de chocolat végan.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Moi à la base Facebook, c'était surtout pour partager avec ma famille qui est loin mais maintenant je suis dans pas mal de groupes pour mes loisirs donc je vais beaucoup sur les groupes. J'y vais un peu près 2h par jour entre Facebook et Instagram.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Oui, je trouve que c'est bien d'avoir l'interaction déjà c'est bien. Ce n'est pas donné à chaque boîte quoi. La plateforme Facebook : oui très bien, on s'en sert pour communiquer soit avec des gens qu'on connaît soit avec d'autres personnes qu'on ne connaît pas et on apprend pleins de choses aussi. Des fois on voit des choses qu'on ne préférerait ne pas voir mais...

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Je n'en ai pas.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Franchement, ce serait beaucoup plus compliqué puisque ça voudrait dire qu'il faudrait que j'aie voir encore un autre truc. Du coup, c'est moins gérable. Ça voudrait dire que pour avoir, pour voir les posts, il faudrait que j'aie dessus en fait. Et du coup, personnellement, non, je sais que je ne pourrais pas répondre aux gens puisque je n'irai pas souvent quoi.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

J'aime surtout pouvoir avoir les avis, de pouvoir soit donner le mien soit lire celui des autres. Donc il faudrait qu'il y ait encore cette possibilité-là quoi.

Composée de qui ? Présence de non-membres, bénéfique ou pas ? : Je pense que c'est bien de pouvoir se renseigner avant de franchir le cap de l'adhésion puisque de toute façon, elle a un coût. Donc de voir que l'équipe est présente sur le groupe, de voir que les gens s'entraident, je pense que c'est important aussi pour les gens. Donc il devrait y avoir des non-membres, employés de Kazidomi sur cette nouvelle plateforme.

Fonctionnalités : si ça reste comme Facebook où on peut poster des photos, etc, je ne vois pas ce qu'on peut mettre de plus.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Après, si vous mettez en place l'autre plateforme, ça ne servirait plus à grand-chose. Je pense qu'en faisant ça, vous pouvez perdre pas mal de personnes qui participent.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Non, franchement non, je ne prendrais pas le temps. Facebook, c'est pratique parce que quand il y a une question, ça se met dans mon fil et du coup, j'y réponds ou même quand moi j'ai une question à poser, j'y vais de suite mais je n'ai pas besoin de me logger à chaque fois, je n'ai pas besoin d'ouvrir, parce qu'en plus sur les portables, généralement, ce n'est pas super pratique non plus quoi. L'ordinateur, il n'est allumé que très rarement quoi.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Après, si vous fermez le groupe Facebook, si je veux avoir des avis, je serais bien obligée d'aller sur la plateforme mais je n'irai que pour voir si je trouve la réponse à ma question. Que à ce moment-là. Je n'irai pas par plaisir comme je peux aller des fois sur le site pour voir si quelqu'un a posé une question et si je peux répondre. Si c'est sur une appli, ce serait beaucoup moins contraignant je pense parce qu'on aurait les notifications qui se mettraient dessus d'office donc au moins, on pourrait mieux, ce serait plus interactif que sur un site ou un onglet.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Généralement, quand je fais une recette qui me plaît et que je trouve sur un blog ou sur un truc genre l'internaute, cuisine A à Z, je mets des commentaires si ce que j'ai fait était bon ou pas bon quoi. Si là, c'est le même principe, oui, je participerais.

Est-ce que ça vous intéresserait de poster vos propres recettes aussi ? Moi perso non mais d'autres gens sûrement

Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir les valeurs nutritionnelles sur les recettes ? Oui, oui oui.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Oui, les deux m'intéresseraient. Bon comme j'habite à la campagne, on n'a pas grand-chose.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ça m'intéresserait.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

*Non, je ne me sens pas légitime de pouvoir parler avec des professionnels.
Si c'est plutôt sous forme de conférences ou une vidéo, ça m'intéresserait (mais pas participer).*

ENTRETIEN N°6 : LUCIE FUHRMANN

Questions d'introduction :

- Nom, âge ? *Lucie Fuhrmann, 28 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je suis comptable dans une entreprise de restauration, dans une chaîne de restaurants.*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Alors, je n'achète pas que chez Kazidomi. Moi je fais une commande tous les mois, mois et demi, une grosse commande pour justement économiser sur les frais de port.

Qu'est-ce qui fait que je n'achète pas que chez Kazidomi, ben j'ai besoin parfois de petits produits par ci par là qui me manquent ponctuellement.

Qu'est-ce qui m'a poussé à acheter chez Kazidomi, c'était déjà votre catalogue de produits, il y a pas mal de choses que je ne retrouve pas dans mes magasins bio ou de proximité. Ça m'a poussé à faire des découvertes. Donc à chaque j'essaie de me trouver des petits produits que j'ai envie de tester.

Au fur et à mesure, ça fait bientôt plus de 2 ans que je suis abonnée à Kazidomi et votre gamme s'est quand même vachement développée donc ce qui me fait continuer à pousser à continuer Kazidomi, c'est que vous avez continué à développer votre gamme de vrac donc tout ce qui est flocons mais aussi légumineuses etc., moi j'adore en acheter chez vous parce que je trouve que les packagings sont quand même pratiques.

C'est plus le fait que je trouve pas mal de produits que je ne trouve pas dans mes magasins de proximité et bio.

Et aussi bien sûr les prix parce que voilà, c'est pour ça que je fais des commandes tous les mois et demi, je fais quand même énormément d'économies de volumes sur les prix. Sachant que j'habite Strasbourg, donc j'habite en ville. Donc les prix sont quand même plus chers qu'à la campagne dans les supermarchés. Et en plus, dans les magasins spécialisés. Je fais d'énormes économies.

Vous avez beaucoup de marques que grâce à vous, j'ai découvert et que maintenant, je ne trouve presque que chez vous entre guillemets. Au lieu de passer par leur site, je prends un exemple, j'adore les poudres protéinées et tous les produits Vivolife et c'est sur Kazidomi que

je les ai découverts. Les seuls endroits où je peux les trouver, c'est soit sur leur site à eux soit sur le vôtre. Et ben le vôtre, ben déjà j'ai toujours une petite, vu que je suis abonnée, j'ai toujours au moins 10-15% donc ça fait toujours plaisir. Et en plus, je n'ai pas besoin de, je peux commander d'autres choses de mes courses et pas seulement passer par leur site à eux où je n'aurai que leurs produits.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Alors, ben pour moi, c'est important parce que...

Je vais d'abord commencer par la seconde question, qu'est-ce qui m'a poussé vers ce genre de consommation là. Il y a maintenant bientôt 6 ans, je suis partie vivre 1 an aux USA et j'ai remarqué là-bas qu'ils ont une alimentation qui est totalement différente de la nôtre. Dans tous leurs produits, ben je dirai laitiers, carniers, j'ai senti mon corps changer en les consommant parce qu'ils n'ont pas du tout les mêmes produits qu'en Europe. Je veux dire quand on dit que leurs produits sont bourrés d'hormones, ça se sent. Parce que voilà, j'ai commencé les 3-4 premiers mois à consommer normalement comme ce que je consommerai en France et mon corps a totalement changé, je ne me suis vraiment pas sentie bien malgré le fait que j'essayais quand même de consommer bien, càd sainement, càd des fruits, des légumes et tout. Mais vraiment, c'est pas passé. Et donc je me suis renseignée sur tout ça. Et puis de fil en aiguille, mon alimentation a totalement changé, même à mon retour en France. Je suis passée végétarienne, j'ai fait attention à ce que je mangeais, à la composition de ce que j'achetais. Puis bon on va dire que j'étais quand même déjà élevée par ma mère qui a toujours été très sensible à ce genre de cause et m'a sûrement aussi élevée un peu à consommer bio et locale. Donc ça j'avais toujours. Et ben Kazidomi, ça m'a quand même permis d'aussi de rajouter dans le reste de mes courses, des choses, des produits sains et bio.

Je consomme plutôt sainement pour ma santé parce que je le sens sur mon corps et pour la planète.

Mon changement a été mon voyage aux USA qui a fait que mon corps n'a pas trop aimé leurs produits et je me suis dit « mince, pourquoi je ne supporte pas leurs produits ? ». Et de fil en aiguille, après on consomme plus raisonnée on va dire. Même en essayant d'aller au supermarché, les œufs, les produits laitiers, les viandes, ce n'est pas la même chose qu'en Europe.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Je pense que ça devait être sur les réseaux sociaux, sur Facebook ou Instagram.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Découverte parce que mon plus grand plaisir sur Kazidomi, c'est d'acheter des nouvelles choses que je n'ai jamais testé et d'en tomber in love et après de plus m'en passer.

Les principaux avantages : les économies sur l'année parce qu'on a nos réductions mais moi, je trouve ça quand même pratique, je me fais livrer mon colis soit à domicile soit dans un point relais, je fais mes courses du canapé et je les reçois directe. Je n'ai pas besoin de passer je ne sais pas combien de temps dans mon magasin et de regarder dans mon magasin s'il y a de nouveautés ou entre guillemets de regarder les étiquettes. Là, ben je le fais depuis mon canapé, c'est quand même pratique quand même.

Service après-vente : j'en suis satisfaite, j'ai eu une ou deux fois à les contacter. Une fois parce que je m'étais trompée d'adresse je crois et une autre fois, parce qu'il devait peut-être me manquer une fois un produit mais c'est arrivé très rarement. Et à chaque fois, j'ai été bien servie et on m'a bien reguidé et tout. Donc non, très satisfaite, jamais eu de problèmes avec eux.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Pour les réductions et pour la gamme de produits proposée. On rentabilise relativement vite l'abonnement. Je n'ai jamais vu une année où je n'avais pas dépassé le prix de mon abonnement en économies. Je suis toujours largement au-dessus.

J'en suis satisfaite, très satisfaite. Après, peut-être juste, cette année c'est la première fois où l'abonnement a été renouvelé automatiquement. Et ben, j'aurai préféré le faire moi-même dans le sens où des fois on est un peu récrache en fin de mois ou juste pour gérer un peu notre trésorerie. Là on n'a pas eu trop le choix. Peut-être que ça m'a un peu surprise parce que j'avais été prévenue par Kazidomi mais très longtemps avant. Donc je n'ai pas de souvenirs d'avoir vu passer l'information quand ce process a été mis en place.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Oui pour moi, ça a de l'importance, je travaille dans une entreprise de restauration zéro déchet, local à Strasbourg et nous aussi, on communique quand même vachement derrière nos valeurs, la manière dont on a évolué, etc. et je vois que Kazidomi et sa fondatrice le font aussi et moi, j'adore. Je trouve que pour une entreprise et pour une marque, montrer qu'on est humain derrière et montrer ce qu'on fait et être transparent, c'est très important. Et je trouve que vous le faites pas mal en publiant sur des petits posts, ou des petits articles sur ce que vous faites, comment vous vous développez, etc. Donc ça franchement, je trouve ça super bien.

Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ? : Moi je vois entreprise engagée qui pense à l'humain de demain.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Ben moi dans ma vie perso, je me sens faire partie de la communauté de Kazidomi parce que je suis la seule de mon entourage à avoir un abonnement et a commandé régulièrement. Et je sais que j'en parle à tout le monde. Mon copain se fou souvent de moi parce que dès qu'il y a un nouveau truc à la maison ou des choses comme ça, il me dit « tu l'as trouvé sur Kazidomi, c'est ça ? ».

Sur les réseaux, le fait d'avoir intégré le groupe Facebook et de voir passer les questions des autres membres, pouvoir participer au développement quand on a des questionnaires, proposer des suggestions de nouveaux produits quand on en découvre de notre côté, ça ça me fait aussi avoir l'impression de faire partie de la communauté.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Oui, en tout cas, tous les posts que j'ai toujours pu voir soit sur les réseaux sociaux, soit au sein du groupe là sur Facebook, j'ai toujours trouvé qu'ils étaient relativement bienveillants, à l'écoute. Donc voilà, c'est ce que je prône : pas de violence, pas de jugements, chacun peut poser sa question, tout le monde est ouvert, chacun essaie de leur apporter une réponse. Je trouve ça plutôt cool cette bienveillance.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Dans ma privée, en parlant de vous tout le temps. Et sur les réseaux, dès que je vois un post sur lequel j'ai quelque chose de pertinent à dire ou à aider, je n'hésite pas à liker, à commenter et à apporter mon soutien. Après, je ne peux pas dire que je sois la plus engagée, la plus visible. Après, voilà j'essaie de faire mon petit bout, apporter ce que je peux.

Active quand même parce que quand je sais que je peux aider, je ne laisse pas passer un post.

Je commente ou like plusieurs fois par semaine. Peut-être pas publier, liker et commenter ouais, ça plusieurs fois par semaine. Publier, ça, ça m'arrive un peu plus rarement.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Parce que c'était vraiment pour découvrir si jamais des gens avaient à nous faire découvrir de nouveaux produits, de nouvelles recettes ou conseils avec les produits Kazidomi, ça peut toujours servir. C'était aussi ben beaucoup de découvertes. Et participer à l'actualité un peu pour voir si on pouvait à faire, à donner de nouvelles idées de produits à intégrer aussi.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Oui, c'est pour interagir et pour découvrir de nouvelles choses. Moi, les contenus et discussions qui m'attirent, je dirais qu'il y en a deux principales : moi je suis très cuisine donc j'adore les posts où les gens qui peuvent nous partager des recettes ou des conseils sur les produits qu'on peut trouver sur Kazidomi. Et aussi les posts sur développer votre catalogue, de vous donner des idées sur de nouveaux produits. Je sais que dès fois vous avez certaines marques déjà présente mais pas toute la gamme de leurs produits. Ben vous demandez si ces produits-là pourront être rajoutés parce que voilà, ils sont top etc. Et pouvoir partager avec les autres membres.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

Confiance en leur jugement parce que je trouve que tous les membres, tous les posts que j'ai pu voir étaient bienveillants. Donc moi une fois que je vois que les gens sont bienveillants et recherchent pas le mal chez les autres, ben j'ai confiance en eux.

Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? : Je dirai moitié moitié. C'est sûr que si j'ai des retours positifs des autres membres de Kazidomi, ça va plus me pousser à acheter des produits par exemple que je ne connais pas que si jamais j'étais en train de me poser des questions toute seule dans mon coin en mode « est-ce que ce produit est bien ? Est-ce qu'il va me convenir ? ». Ça m'aide au moins à la moitié de ma prise de décision quand les produits, je ne les connais pas ouais.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité?

Non pas du tout, pas du tout, pas du tout. En plus j'ai cru remarquer, parfois on voit pas que vous êtes présents. Souvent, vous postez avec les comptes privés des différents collaborateurs. Et on ne s'en rend pas tout de suite compte, donc c'est plutôt bien. Et même des fois je trouve que vous pouvez être encore plus présent dans le sens où mettre encore plus peut-être d'actualité sur vos différents projets, sur les événements dans lesquels vous participez. Et je suis sûre que ça plairait à plein de membres de pouvoir commenter et échanger sur ces thématiques.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Franchement, non pas du tout. Je suis plus dans « est-ce que la thématique et le contenu du post m'intéresse et m'interpelle ? ».

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

C'est un mélange des deux.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Personnellement, ça ne me touche pas plus que ça. Je n'en attribuerai pas plus de crédits.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-création ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Pour moi c'est quand une entreprise travaille main dans la main sur un projet avec ses partenaires. Et ses partenaires peuvent être des clients, des fournisseurs, des associations voir même des concurrents. Pour moi le mot qui se rapprocherait serait « créatif ». Car on est beaucoup plus créatif à partager des idées et envies.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-création ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Une campagne à l'esprit ? Je travaille pour Pur Etc une petite chaine de restauration vertueuse à Strasbourg, et nous avons fait un peu de co-crédation pour certaines recettes élaborées avec nos clients et nos employés. Aprés il existe beaucoup d'exemple comme avec Starbucks, Coco-Cola. Et j'ai vu que vous aviez demandé à vos abonnés pour de nouveaux tote bag ! C'est un premier pas de co-crédation.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Savoir qu'une de mes envies, mon avis ou un de mes besoins vont pouvoir être pris en considération dans des produits que j'aime et que j'utilise.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui, souvent j'essaie. Dès que je vois en passer un, je répons.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Si je peux aider, je suis toujours partante. Aprés, ça dépendra peut-être, je ne sais pas, du format que ça peut prendre. Mais ouais non, moi je suis toujours partante de vous donner des idées sur vos produits.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crédier avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Oui totalement, s'il y a possibilité de faire partie de la création de vos produits même sur des onglets dédiés avec nos petits moyens de membres et d'acheteurs même à distance, chacun chez soi, ben ouais carrément.

7. Aimeriez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Oui, totalement ouais, to to totalement. Il y a toujours des choses à dire.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Ben sur Facebook, je scroll mon feed. Je me sers juste de Messenger, je scroll mon feed et nos groupes apparaissent sur le feed donc ça c'est parfait. A une époque, je me servais beaucoup de leur application événements.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? *En êtes-vous satisfait ?*

Je trouve que Facebook est pratique parce que tout le monde a un compte Facebook. De plus en plus de personnes ont un compte Instagram mais par contre, Instagram ça permet moins de communiquer, de poster ou en tout cas d'écrire beaucoup donc... Facebook ça reste quand même le réseau social que tout le monde a, c'est très pratique. Après, Facebook en tant qu'entreprise en elle-même, chacun en pense ce qu'il veut. Mais malheureusement, on est encore tous, on est encore dépendant tous de Facebook. Donc je pense que pour l'instant, vous n'avez pas forcément d'autres choix que de rester sur Facebook. Et oui le groupe Facebook est le mieux, c'est plus facile, ça vous permet d'atteindre plus de monde.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Essayer peut-être de poster un peu plus vous, peut-être même en tant que corporate, pas forcément en tant que collaborateurs individuels mais sur vos actualités du moment. J'en sais rien, peut-être un post hebdomadaire sur La Kazi weekly. Des réussites mais aussi des déceptions, je ne sais pas, ce que vous avez vécu dans la semaine, je trouve ça sympa.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Ben, moi ça ne me gênerait pas du tout un changement de plateforme parce que voilà, le site de Kazidomi, on en a tous l'adresse, on y va tous. Donc pourquoi pas.

Ce que je trouverais pas mal alors à ce moment-là si le changement se fait, ça serait une sorte de, d'avoir des notifications peut-être de posts importants. Être prévenu ou des mails de récap des posts qui ont été fait pour qu'on soit un peu plus prévenu. Parce que moi je vais sur Kazidomi, ben le site, quand j'ai envie de faire mes courses. Et je n'aurai peut-être pas l'habitude tout de suite, en tout cas au début d'y aller juste pour interagir. C'est vrai qu'il me

faut peut-être prendre une nouvelle habitude. Donc peut-être au début ben je sais pas comment faire mais que les membres qui sont dessus soient prévenus ben « nouveau post publié » ou une fois par semaine des posts publiés. Juste pour rappeler que ben voilà, que le groupe est sur le site même.

Et je trouve que c'est une très bonne idée aussi si jamais vous développez ce que dont vous m'expliquiez avant, que faire participer des gens dans un autre onglet sur le développement de produits, sur des retours qualité, etc. Si tout est regroupé sur le site même, non dans un autre onglet, ça peut être pas mal. Mais effectivement prévenir les gens peut-être, c'est une nouvelle habitude à prendre pour les membres donc... Je veux dire Facebook, on y va tous dessus un peu machinalement.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ?

Les employés, c'est sûr. Moi je trouve que même sur le groupe Facebook, vous apportez beaucoup. J'aime bien les petits posts ou des fois vous avez des questions pour vous aider vous dans un projet que vous développez et tout, moi je suis fan de ces petits échanges. Je trouve ça très important.

Les membres Kazidomi, ça c'est sûr. Mais après pour les membres extérieurs, je n'ai pas forcément d'avis.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérerait ?

Si un changement s'opérerait et que sur le site, ce serait très actif, je pense qu'il n'y aurait plus de raison d'être. Après le garder le temps d'une transition, peut-être que c'est pas mal.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui oui, pas de souci. Toute façon, je suis toujours loguée donc...

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Ben, moi dans ma tête ce que je verrais c'est, imaginons il y a un post sur certains produits ou sur certaines recettes, ce qui serait relativement cool, c'est qu'on se dit ben on clique sur le lien, ça nous ramène tout de suite ben par exemple sur Kazidomi, sur la page de l'achat du produit ou sur l'article. Je trouve que c'est quand même plus « beau » d'être déjà sur le site Kazidomi que sur Facebook parce que Facebook, ben ça te fait quitter l'application ou des

fois il y a un truc pop-up. Je trouve que ce serait peut-être moins fluide, c'est peut-être toujours moins fluide sur Facebook de passer de Facebook au site etc. Alors que sur le site, je ne sais pas ce que les développeurs peuvent faire mais ça va être beaucoup plus fluide de passer d'un post à une fiche « produit » sur la boutique, à un article sur un article de blog, etc. Ça peut être pratique si l'interface du site se développe dans cette fluidité.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Est-ce qu'évaluer les recettes, ça vous intéresserait ? Oui, pourquoi pas, ça peut être sympa. Reproduire des recettes chez nous et après faire des retours et évaluer la recette, ça peut être cool. Voir des évaluations : avant de la reproduire, des fois c'est sympa de voir les évaluations. Poster vos propres recettes : je ne note jamais aucune de mes recettes, je fais tout au feeling sauf quand je suis des recettes de quelqu'un d'autre. Valeurs nutritionnelles : ça c'est toujours bien ouais.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Je dirais, pas forcément, non. Après avoir des conseils de naturopathes, des choses comme ça sur le feed des membres, ça ça peut être cool.

Mais pour salles de sport tout ça : ce serait le fait d'avec l'abonnement on a 10% dans une salle de sport ? Ouais pourquoi pas, après, ça dépend quelle salle de sport. La mienne oui. Strasbourg centre, on a toutes les salles de sport du centre c'est soit keep cool soit une autre. Donc on n'en a que deux donc on n'a pas trop de choix. Donc soit on va dans cette salle de sport, soit on n'y va pas soit on fait des milliers de kilomètres mais ce pas pratique du tout et ce qui n'est pas du tout motivant.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ah ouais ça peut être cool ouais effectivement ! Valoriser la participation à la kazi family, ouais, c'est intéressant ouais !

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Ouais, franchement oui. Je suis pas mal, je m'intéresse vachement à tout ce qui est nutrition, écologie, environnement et tout ça donc je suis toujours friande de participer à ce genre de réunions, à ce genre de conférence en en apprenant plus donc oui moi j'aime bien ça.

ENTRETIEN N°7 : GÉRALDINE LÉONARD

Questions d'introduction :

- Nom ? Âge ? *Géraldine Léonard, 26 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je suis chargée de clientèle dans une banque.*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

J'achète une partie. Donc au départ, j'ai une alimentation assez particulière et y avait des aliments que je ne trouvais nul part. J'ai trouvé le concept assez chouette donc j'ai pris un abonnement. J'ai pendant tout un moment plus acheté. D'ailleurs, j'ai été contactée par Kazidomi parce que je n'achetais plus. Ça m'a refroidie, c'est l'histoire des frais de port. Le fameux frais de port qui a été remis en place, ça m'a vraiment refroidi puisque mon but, c'était justement les frais de port qui étaient gratuits. C'est vrai que j'ai choisi Kazidomi à la place des concurrents ben la Fourche et Aurore Market. Maintenant, il y avait aussi le fait que c'était belge, c'est pour ça que j'ai pris le site belge. Et que c'était des jeunes. C'est pour ça que j'ai choisi Kazidomi. J'achète en partie parce que j'ai une alimentation particulière, je consomme énormément, voire presque exclusivement des produits frais, viande et légumes, donc le petit plus, c'est sur Kazidomi.

Qu'est-ce qui vous a remotivé à recommencer à acheter chez Kazidomi ? J'ai reçu déjà un bon pour les frais de port gratuits donc je me suis dit que c'était le moment. Et puis mon abonnement commençait à arriver à échéance d'ici peux donc je me suis dit « c'est un peu con d'avoir payé un abonnement pour pas l'utiliser. Même si j'avais fait de grosses commandes, j'avais bien rentabilisé mais bon est-ce que ça valait la peine de payer un abonnement si je ne l'utilisais pas. Et vu que ma démarche, j'ai déménagé et j'aimerais bien vraiment avoir une démarche beaucoup plus zéro déchets que j'avais avant qui était déjà pas mal mais encore plus. Ben j'ai refait un stock de produits naturels sur Kazidomi. C'est ça qui m'a repoussé à refaire mes stocks mais de manière naturelle.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Suite à de problèmes de poids plus jeune, jusqu'il y a 2 ans, j'ai toujours eu une alimentation très très saine. Maintenant, jamais vers le naturel, local, etc. fin beaucoup moins vers le naturel, local, etc. suite à une question de prix. Maintenant, je travaille dans un milieu où j'ai, j'ai un salaire normal, et je ne suis plus étudiante. Ben je voulais mettre en place mes convictions réellement, c'est pour ça que je me suis tournée vers ce genre d'alimentation.

L'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous : Je ne mange que ça.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Là, c'est la grande question, c'était le début du confinement, j'ai changé d'alimentation le 5 avril, je me suis inscrite sur Kazidomi la semaine qui suivait et c'est en fouillant sur certains ingrédients qu'on nous conseillait. Fin j'ai une alimentation qu'on appelle cétogène : donc c'est une alimentation sans glucides donc sans sucre, sans pain, sans féculent. Donc déjà ça, mon souci de Kazidomi, c'est que les produits en vrac que j'adore, ben c'est que des féculents. Donc c'est un peu mon point négatif mais bon, ça c'est ma personnalité, mon choix. Je cherchais des aliments qu'on ne trouvait pas ailleurs comme le ghee. Première achat entre guillemet, c'était le ghee que je voulais absolument trouver qu'en magasin, chez moi, on ne trouvait pas. Donc j'ai trouvé ça par hasard en cherchant ghee je crois si je ne me trompe pas (ghee = beurre clarifié, c'est un beurre spécial). Puis j'ai cherché des avis, j'ai vu qu'il y avait une dame qui avait fait un lien réduction je pense et voilà, c'est comme ça que j'ai sauté le pas.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Je vais dire éthique pour Kazidomi en lui-même. Pour le site, on va dire durable et le fait que tout est rassemblé.

Les principaux avantages de Kazidomi : Livraison à domicile, tout est rassemblé donc grand choix de variétés. Le vrac mais bon c'est plus trop mon truc vu que les produits en vrac, une partie n'est plus ce que je consomme et une autre partie que je consommais beaucoup au début chez Kazidomi, malheureusement, j'ai trouvé moins cher sur un site qui est dans mes valeurs aussi donc j'ai arrêté parce que financièrement, il y a des limites quand même. Je mange beaucoup de noix et voilà, il y a quand même une très grosse différence au kilo donc.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Parce qu'il y a des produits que je ne trouvais pas ailleurs et parce que la représentation de la fondatrice m'a beaucoup plus. C'est pour ça que j'ai choisi Kazidomi et pas un autre et parce que c'était belge.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Oui. Un génie. L'histoire, c'est une des premières choses, avant d'aller voir les avis, je vais souvent voir s'il y a l'histoire du site. Elle a eu une très bonne idée je pense en lançant ce site.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Alors, sur le groupe Facebook, je me sens faire partie de la communauté oui et non. Je vais parler d'un de vos concurrents, ce n'est pas un concurrent direct, ils ne font pas du tout la même chose mais ils ont le même principe, c'est Waterdrop. Ils ont aussi une communauté et si je devais me comparer aux deux, je dirais que je ne fais pas partie de la communauté Kazidomi. Parce que le site est bien mais je trouve qu'il n'y a pas assez d'interactions de la part de Kazidomi. Maintenant voilà, avec les nouveaux paramètres Facebook, je me rends compte aussi que peut-être que je ne les vois pas, c'est possible.

Donc je me sens faire partie de la communauté de Kazidomi si j'ai une question, je la pose. Maintenant, voilà, je ne pose pas des questions tout le temps, tout le temps, donc voilà.

Maintenant, qu'en dehors du groupe Facebook, j'avoue faire partie de la team parce qu'à chaque fois que quelqu'un vient chez moi ou que je vais chez des amis « tiens oui mais ça y a sur Kazidomi etc », là je me sens ... J'ai l'impression de faire partie de la team mais pas spécialement via Facebook mais plutôt en parlant des produits que j'ai acheté sur le site et faire un peu la promotion.

Employés sur la Kazi Family : Sur Waterdrop, on arrive mieux à identifier, même s'ils signent toujours et se présentent, ben on ne fait pas toujours le lien. Ce serait chouette d'avoir qui est-ce que c'est. Si j'ai vu passer 2-3 fois et je sais que c'est elle parce qu'à force de voir les noms, je retiens mais sur Waterdrop par exemple, quand quelqu'un publie, que ce soit l'un ou l'autre, il passe par la gestion du groupe donc on sait que c'est Waterdrop qui publie.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Oui, elles sont en accord avec mes propres valeurs d'où le choix de Kazidomi. Les valeurs véhiculées, c'est l'écologie, le respect de la planète et des autres, ça me plaît beaucoup, tout ce qui est durable et éthique, ce sont mes valeurs de base. C'est pour ça que j'ai choisi Kazidomi directement.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Je n'en ai pas un énorme puisque je ne suis pas une des plus grandes commentatrices de photos etc. J'essaie d'aider au max quand j'ai une info. C'est aussi un peu mon point négatif de la communauté, c'est qu'il n'y a pas assez de posts.

Dans la communauté digitale, je ne réponds pas beaucoup. Maintenant, dans la communauté réelle, comme je disais, dès que je prends un produit ou que je sais qu'il est disponible parce que quand je fais mon panier, je refais à chaque fois tout le site (d'ailleurs ça me prend des plombs pour faire un panier). Ben, je sais ce qui est disponible, même si ce n'est pas pour moi parce que j'ai une quantité d'articles limitée à acheter ben je peux dire « ben voilà, c'est sur ce site là etc ». Et mes potes prennent des abonnements et oublient de me contacter donc je n'ai pas le parrainage. Mais je sais qu'il y en a déjà qui ont craqué.

Au départ, j'étais active puis après au fil du temps, le boulot a fait que je suis devenue un peu moins active, je deviens passive.

Je commente peut-être une fois par semaine. A mon avis, liker dès que ça m'intéresse, je like. Je publie mais pas forcément. Je l'ai déjà fait. Et parfois aussi j'ai envie de commenter, j'écris le post et j'oublie de valider et de vérifier les infos. Poster, c'est très rare.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Je l'ai rejoint tout au début quand ils l'ont créé. Je pense que j'étais dans les premiers, via un mail que j'avais reçu de Kazidomi pour m'inscrire, qui nous stipulait une nouvelle communauté. Ce que je m'attendais un peu à des avantages, comme ils avaient présenté en fait, des offres spéciales abonnés, je m'attendais à plus d'offres. On ne l'a pas ressenti. Je m'attendais à des recettes, à être vraiment une famille, qui me donnerait limite envie, pas un coup marketing mais des choses qui me donneraient envie d'acheter un produit supplémentaire dans mon panier. Je ne l'ai pas ressenti. Et je suis fort influençable en plus à ce niveau-là donc...

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Oui, ça je pense, c'est quelque chose que j'ai attrait mais pas spécialement par exemple sur les produits du site, surtout sur la communauté, de faire des rencontres, c'est partager avec des gens qui ont la même éthique que nous donc ben avoir des informations et créer des liens mais pas que sur Kazidomi par exemple sur le zéro déchet, des astuces, etc., ça peut être très chouette de faire en avant pas qu'un site sur le produit mais sur ce qu'il y a autour, fin pas sur le site mais ce que les produits peuvent procurer.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

La confiance, je l'ai toujours en tout le monde jusqu'au moment où on l'a trahi. J'ai confiance en eux maintenant. S'ils étaient très actifs avec des trucs spéciaux, ils pourraient m'influencer, ça c'est sûr. Mais je n'ai pas eu le cas. Mais je sais qu'ils pourraient m'influencer facilement s'il y avait plus d'interactivité.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité?

Absolument pas, justement c'est ça que je recherche réellement. Parce que parfois je me dis, si ça ne passe pas, c'est dur de parler avec un groupe donc une société et si on ne parle pas via ce système-là, je pense qu'on n'y arrivera jamais. J'ai eu une mésaventure il n'y a pas longtemps avec Kazidomi avec une livraison. Ben voilà, j'aurai pu le mettre sur le groupe parce que je sais que la direction y était, j'ai vu que des gens l'avaient fait. Mais par contre, ça ça ne rentre pas dans mes valeurs. Je devrais peut-être parce que justement je n'ai pas su trop comment réagir. Je n'ai pas su faire ma contestation comme j'aurai voulu. Mais je trouvais que c'était pas intéressant de le mettre sur un groupe pour casser les membres fondateurs. Alors que je suis sûre ils auraient pu m'aider. Mais voilà, pour moi c'est important qu'ils soient dessus. Ça permet de réguler entre guillemets le site.

J'ai dû contacter le service après-vente la toute première fois c'était avec les frais de port. Là je les ai contactés pour voir ce qu'il en était. Parce que c'est un peu un argument de vente faussé. J'ai dû faire appel à eux il n'y a pas longtemps parce que j'ai reçu un colis qui était fort fort rempli, ce qui est génial parce qu'il n'y a pas trop de déchets mais le problème, c'est que j'ai des produits qui ont coulé. Ils étaient consommables mais abimés, les boîtes etc. et pour des cadeaux, ben ce n'était pas top. Et je les ai contactés. Mais je n'ai pas très bien compris la réponse. On me signalait qu'on pouvait me dédommager, qu'il fallait faire une réclamation sur le site mais que vu que les produits étaient consommables, on ne saurait pas me dédommager. Donc je n'ai pas compris.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non, vraiment pas.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? *Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?*

C'est un mélange des deux : souvent, il y a les 2 dans les posts. Non moi, je ne fais pas attention à ça. Si le post est émotionnel ben tant mieux, parfois ça peut justement susciter l'intérêt. Mais parfois le prix peut générer, susciter l'intérêt. Mais bon je pense que si on achète sur Kazidomi, généralement, même si on fait attention avec les fruits secs puisque ben voilà j'ai quand même une différence parfois de 10€ au kilo, je commande par 2 kilos. Mais si on achète sur ce genre de site comme Kazidomi, on sait déjà qu'on est dans une démarche où le prix n'est pas la première chose qui nous attire vu que c'est plutôt l'éthique et le local, alors on sait qu'on mettra tout le temps le prix plus cher.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Aucune. Juste qu'on voit bien ceux qui travaillent pour Kazidomi, qu'ils soient mis en avant en parlant pour Kazidomi, ça c'est important parce qu'où sinon on ne le voit pas. Mais non le reste, pour les membres lambda comme moi, pas de souci.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Pour moi la co-crétation m'évoque « la participation ». Le fait vraiment de faire participer les personnes dans des projets.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Alors j'avais participé à la création d'un produit de la fourche.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

Ce qui me motiverait à co-créter avec Kazidomi c'est le plaisir de pouvoir goûter un produit fait par nous et qui respecte nos valeurs.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Je crois que je l'ai fait une ou deux fois quand c'était sur mon fil d'actualité mais j'ai l'impression de ne plus les avoir vu. S'il y en a qui passe et qui m'intéresse, je le fais chaque fois. Mais ça fait longtemps que je n'en ai plus vous.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Comme maintenant, c'est chouette. Il y a aussi un concurrent, Birchbox, mais c'est pas le même principe mais pareil, on recevait par mail ce qui nous intéressait et là on devait répondre par mail. Donc on était presque sûr de ne pas le louper et ça m'intéresse énormément. Mais sur Facebook ça passe souvent à la trappe. Ça pourrait être chouette de l'envoyer dans la boîte mail des membres directement si la personne accepte.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Beaucoup, très intéressée, oui, c'est très intéressant.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Oui je suis intéressée.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Pour le moment, j'y vais trop souvent. Donc mon but, c'est de diminuer. Mais de base, je suis assez passive donc je regarde beaucoup.

Facebook, c'est beaucoup pour mon alimentation qui est très particulière. On a une très grande communauté malgré tout et c'est via Facebook que j'obtiens ben pas mes recettes mais un peu les conseils, je lis. Voilà, donc moi Facebook, c'est plutôt un outil d'apprentissage. Et puis ben je regarde un peu le fil d'actualité. Mais j'y passe beaucoup de temps en gros à rien faire.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

C'est assez chouette, c'est très chouette parce que c'est la seule vraiment, j'adore Instagram aussi. Je me suis un peu retirée d'Instagram parce que voilà, je n'ai plus trop l'occasion. Je dis que je passe beaucoup de temps sur Facebook mais moi, j'ai quand même une vie très active donc au final, ce n'est pas tant que ça.

Et Instagram, j'adore aussi, je trouve que là il y a vraiment une très chouette interaction mais c'est encore plus dur je trouve à gérer pour une organisation. On voit moins bien les choses. Non donc Facebook, c'est vraiment un chouette lieu d'échange sur les groupes en tout cas.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Avoir une mise en place en plus de Kazidomi. Donc par exemple un post récurrent où on propose des marques. Je trouve que ce serait pas mal. Parce que je sais qu'on peut le faire sur le site. Je l'avais fait d'ailleurs il y a un an, je n'ai jamais eu de réponses mais bon. Avec le recul, je me dis que peut-être que la marque que je proposais n'était pas assez bio, éthique, fin je ne sais pas comment on dit. Mais je n'ai même pas eu de retours donc c'était un peu frustrant parce qu'à ce niveau-là, je me dis pourquoi pas mettre sur un post récurrent ou un onglet ou quelque chose sur le groupe qui permettrait de proposer des marques et de voir un petit peu le retour des autres quoi directement pour voir si ça intéresse. Ça c'est chouette.

Je sais que sur le site par exemple vous avez aussi beaucoup de recettes qui sont assez chouettes en-dessous des produits pour des associations. Ben les mettre, faire un petit texte sur Facebook qui renvoie au pire vers le site mais qui explique déjà un peu la recette. Parce que généralement, ce sont des membres du site donc on ira voir dessus si ça nous intéresse plus mais avoir plus d'idées de recettes ou des astuces zéro déchets un peu innovantes. C'est vrai que des produits du site évidemment mais vraiment avoir une communauté. Voilà, comme vous dites, la communauté généralement de Kazidomi, ce sont des gens qui ont les mêmes valeurs. Donc voilà, je pense qu'on est tous tourné vers le naturel, le sain, le zéro déchet. Et avoir une interaction directe là-dessus ça permet de développer en fait. Par exemple, je suis sur beaucoup de sites zéro déchets aussi. Ben voilà, il y en a beaucoup trop donc au final, je m'y perds un peu dans les infos. Et ce serait bien de retrouver tout sur le même. Par exemple si Kazidomi mettait en place des astuces ou développer la communauté là-dessus, ben on n'aurait pas envie d'aller voir ailleurs pour les astuces quoi. Et ça peut pousser souvent, les zéros déchets, Kazidomi a beaucoup de produits qui nous permettent, même sur le nettoyage naturel puisque c'est ma prochaine étape, ma prochaine bataille, ben j'ai tous acheté sur Kazidomi. Donc je sais qu'ils ont ce qu'il faut pour. Donc mettre en avant ça, ça peut être chouette, un peu plus.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Pour moi, ce serait très dur parce qu'au niveau de l'alimentation, je suis sur Facebook un groupe, on a un groupe aussi, que des membres actifs, fin c'est un programme qu'on a acheté donc ce n'est que des gens qui suivent le programme on va dire. Et la dame a fait par facilité pour toutes les ressources, elle a fait une plateforme. Ben je n'arrive pas à faire le pas quoi. Alors que j'ai exactement la même chose sur l'autre plateforme. Mais vu qu'elle reste active sur Facebook, c'est pratique mais si elle n'était plus active sur Facebook, je ne pense pas que je me retournerais vers l'autre plateforme. Parce que Facebook, on y est par principe direct. Et l'autre plateforme ben voilà, je ne suis pas sûre voilà.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ?

Contenu : trucs, astuces et recettes avec des sous-catégories, par exemple cuisine, zéro déchet, « je prépare mon thé matcha ». En fonction de certains produits que vous vendez, avoir des sous catégories de recettes avec en dessous la ligne commentaire. Au niveau professionnel, on a une sorte d'intranet, et sous les articles en fait, ça met des commentaires, et à côté, ça met une sorte de fil d'actualité. En gros, on a des articles et si on commente l'article, ça remet dans un fil d'actualité style Facebook avec le lien de l'article et le commentaire ou la question et ça permet de remonter parfois la question parce que quand on recherche des recettes et qu'on va voir les commentaires qui datent d'il y a 6 ans, on répond, ben les personnes ne reçoivent pas les notifications quoi.

Composée des membres et de Kazidomi team, des membres du service après-vente, vente, production, ...

Est-ce que la présence de non-membres serait bénéfique et devrait se retrouver sur la nouvelle plateforme ? Là j'ai envie de dire non parce que bénéfique peut-être mais le problème, c'est que souvent dans ce genre de choses on s'en rend vite compte sur Facebook, si on prend des gens qui ne sont pas intéressés ou qui sont là par hasard, ils vont vite aller casser ou même des concurrents. Il y a des concurrents qui vont aller mettre des commentaires négatifs. Et ça, je le vois sur beaucoup de sites. C'est dommage et ça casse un peu la team. Et on a envie de se dire aussi on paie un abonnement qui n'est pas bon marché, ben on a envie d'avoir un avantage supplémentaire par rapport aux autres par exemple. Pour moi, ça devrait rester exclusif aux membres.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Parce que tout le monde ne va pas aller sur la plateforme. Alors au lieu de renvoyer vers le site comme je disais là avec les petites idées de recettes etc., peut-être un post qui renvoie vers ça pour les membres et comme ça on aurait, parce que Kazidomi, on peut aller si on n'est pas client, sur la page Facebook. Ceux qui ne sont pas clients, ça pourrait les susciter à prendre l'abonnement, de un et pour ceux qui sont clients, ça susciterait l'intérêt d'aller de plateforme

en plateforme. Mais je ne suis pas sûre que si la plateforme existait que je switcherai moi-même. Alors que si par exemple vous proposez une recette, vous expliquez qu'il y a une recette disponible avec tel ou tel produit par exemple, renvoyez vers la plateforme, ben là, ça susciterait mon intérêt. Donc pour moi, garder Facebook est quand même primordial en tout cas au départ. Maintenant, après quand les gens sont habitués, c'est peut-être de l'enlever. Mais franchement renvoyer vers ça au lieu de renvoyer vers le site, ça peut vraiment être très chouette sans tout dévoiler sur Facebook justement, garder un peu la surprise.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui, se logger sur ce genre de plateforme, on peut enregistrer tout donc ça ne me poserait pas du tout problème. Maintenant, avec le téléphone, on peut enregistrer les accès donc il faut juste cliquer sur connexion, ce n'est pas très compliqué.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Jouer petit un sur l'exclusivité de la plateforme donc ça motiverait les gens et peut-être mettre en place les fameuses offres spéciales qu'ils promettaient aux membres au départ sur Facebook. Avoir de temps en temps des réductions, des jeux concours, des choses comme ça, c'est ça qui attire et ça marche vraiment bien. Waterdrop, sur leur Facebook, quand c'est des publications, quand c'est eux qui publient, c'est 6 fois sur 10 si pas plus, c'est pour proposer de mettre une photo de notre commande et gagner des points bonus pour avoir des points fidélité, ce sont des gros gros cadeaux chez eux. Mais avoir les frais de port gratuits, avoir vraiment un intérêt d'y aller avec des concours etc. C'est vraiment ce qui marche.

Surtout ce genre de site, on a tellement de choix sur internet. Même si je fais attention à l'éthique, je fais attention à tout, je fais attention aussi à mes sous et oui, une carotte ça motive toujours. Ça m'a motivé d'avoir les frais de port gratuits par exemple. Il faut une carotte pour garder sa clientèle. A l'époque, j'avais regardé un peu La Fourche et Aurore Market. Tous les deux jours, j'ai des réductions tout le temps, des offres. Et vu que je suis abonnée sur Kazidomi, je ne sais pas s'ils font pareil. Moi j'ai déjà l'abonnement chez eux. Mais en tout cas Aurore Market et La Fourche, ça pleut, en gros, c'est tout le temps quoi. Et franchement, ce sont des beaux avantages. A un moment, j'ai arrêté de les regarder vu que je suis chez Kazidomi et ça ne m'intéresse pas plus de partir ailleurs. Mais c'est vrai que des offres, ils en ont tout le temps et ce ne sont pas des petites offres, parfois ça vaut vraiment la peine.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Oui toujours, c'est très important, je cuisine beaucoup, c'est par contre c'est une chose qu'on regarde quand même. Parce que s'il faut réévaluer un peu la quantité etc. parce que tout le monde ne cuisine pas de la même manière, avec les mêmes objets. Parce que moi je cuisine énormément vu mon alimentation spéciale. Et je travaille avec des robots. Et c'est toujours intéressant, moi je travaille avec Robot pâtissier et Compagnon, donc c'est comme les Thermomix et le Cookeo. Ben il y a toujours quelqu'un qui fait la recette basique avec un de ces robots et le fait de mettre un commentaire par rapport à ça, ça attire aussi une nouvelle clientèle qui est l'utilisateur des robots et on n'est pas peu.

Poster vos propres recettes : oui pourquoi pas, c'est un truc que je ne fais pas alors que je pourrais le faire parce que mon alimentation est très spéciale. Les recettes sont toujours un peu spéciales mais qui plaisent à beaucoup de monde. Je pourrais le faire, j'ai du mal à le faire. Mais c'est vrai que ça pourrait être... Il y a des dames ou même des hommes qui adorent faire ça. Si je pense aux autres, je sais que c'est quelque chose qui... En plus, ça valorise la personne parce que si la recette plait, elle aura envie de continuer. Donc pour moi, c'est un point positif, tout à fait.

Valeurs nutritionnelles : c'est plus qu'important, ma vie est basée sur ça. Donc ça c'est limite le truc le plus important dans une recette, c'est ça. Je ne regarde d'ailleurs que ça avant de commencer ma recette.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Diététicien : le problème, souvent, si c'est à distance, si c'est en ligne, pourquoi pas. Maintenant s'il faut aller à Bruxelles, etc., ce n'est pas intéressant. Maintenant comme j'ai une alimentation hyper spéciale, donc oui ça m'intéressait mais je ne suis pas sûre que ça conviendrait à... J'en ai déjà vu beaucoup avec mes problèmes de poids plus jeune, et voilà, je suis partie sur autre chose. Mais je pense que ça peut être très intéressant pour beaucoup de personnes.

Et la salle de sport : oui et non parce que le problème, c'est que les salles de sport en Belgique, à part Basic Fit, c'est la seule qui est répandue partout. C'est un petit peu compliqué. Beaucoup de gens ne pourraient pas en profiter. Moi, j'ai déjà une salle de sport entre guillemets. Et on se sentirait un peu lésé du fait que la salle de sport proposée n'est pas du tout dans notre région par exemple. Ben voilà, c'est chouette d'avoir des réductions mais on ne peut pas en profiter, et on a l'impression d'avoir payé pour un truc qu'on ne peut pas avoir quoi.

Mais où sinon ça vous intéresserait si ce serait un pourcentage dans votre salle de sport à vous par exemple ? Oui par exemple, là oui, ça peut être vraiment intéressant.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ça c'est, c'est vraiment le, un peu le concept Waterdrop, c'est ça que j'aime vraiment chez eux parce que ça motive et puis les cadeaux ne sont pas du tout, les cadeaux sont vraiment très intéressants. Si les cadeaux sont intéressants dans votre cas, ben à part les bons d'achats, c'est le mieux. Oui, c'est intéressant et ça motive.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Ah oui énormément, il faudrait ajouter les aromathérapeutes aussi parce que souvent on les oublie. Mais tout ce qui est lié au durable, alternatives, médecines alternatives, etc., c'est qqch qui m'intéresserait beaucoup.

Remarque : quelque chose que Kazidomi pourrait faire, j'ai vu que certains concurrents le faisaient, c'est mettre par exemple pour les gens qui ne connaissent pas les produits ou le site et qui n'ont pas spécialement envie d'aller sur le site en lui-même dès le départ, parfois sur Facebook, il y a des faux market places, où ils mettent en avant leurs produits et quand on clique dessus, on retourne vers le site, fin l'autre site, mais pour mettre un peu en avant le fait qu'ils ont des réductions, etc. parce que beaucoup de gens quand j'en parle, j'ai des potes qui m'ont dit « oh j'ai déjà vu que tu en parlais sur ton Instagram etc. mais je n'ai pas été voir le site ». Et parfois le concept est moins bien connu. Et c'est vrai que ça pourrait attirer, jouer encore plus de visibilité sur internet.

ENTRETIEN N° 8 : STÉPHANIE MORAS

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Stephanie Moras, 44 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Animatrice périscolaire*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ? *Une bonne partie sur Kazidomi et puis un peu en grande surface aussi c'est inévitable.*

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Ayant 4 ans enfants ça faisait un petit moment que je me penchais sur le fait de mieux manger, avoir un meilleur impact sur l'environnement et ayant trouvé le site de Kazidomi, j'ai trouvé que ça rejoignait toutes mes attentes enfaite et je trouvais que c'était important pour moi arrivée à la quarantaine avec les petits maux du quotidien et puis avec mes enfants pour qu'ils démarrent mieux et plus vite avec de bonnes bases.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Alors ça c'est une bonne question, je me suis reposé la question l'autre jour et je ne me rappelle pas comment j'ai connu Kazidomi hahah mais je pense sur les réseaux sociaux et Instagram il me semble. Mais comment, je n'arriverais pas à m'en souvenir précisément. Enfaite j'ai l'impression que ça a toujours fait partie de mon quotidien de passer ma commande sur Kazidomi. Je crois que c'est pendant le confinement peut être au tout début il y a un an. Je pense que j'étais plus disponible, curieuse et j'avais le temps de rechercher. J'avais essayé sur un autre site avant et ça m'avait plu mais sans plus, et du coup après j'ai trouvé Kazidomi, où j'ai trouvé que c'était plus petit, plus familier, plus proche de moi, tout simplement.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

Peut-être un mot : « mon rendez-vous du quotidien avec mon ordinateur pour passer ma commande ». Pour les avantages ... alors incontestablement avec le boulot et 4 enfants à la maison, c'est l'idéal le soir de pouvoir me poser et passer commande. Après s'il y avait une boutique pas loin je serais tout aussi emballée mais là il y a ce côté pratique. Avec le confinement c'était hyper pratique de se faire livrer à la maison et même si j'aime toutes les marques qui sont proposées, en tout cas toutes celles que j'ai essayé, la marque Kazidomi, elle-même, je trouve que l'idée du rapport qualité-prix, le packaging, .. j'en suis hyper sensible et je trouve que c'est top.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfaite ?

Je ne me suis pas posé la question, j'ai vu que c'était possible de le faire donc je l'ai prise tout de suite parce que déjà il y avait l'avantage financier et que c'est aussi un rendez-vous que je fais avec mon panier Kazidomi, ce sont les moments où je me pose, où je prends le temps de regarder dans toutes les briques. Et j'en suis très très satisfaite de mon abonnement.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Au début quand j'ai commencé je n'ai pas forcément tout de suite regardé qui était derrière et pourquoi et après il y a eu des stories, des posts que j'ai regardé et je me suis dit bah voilà ça confirme juste mon choix de départ enfaite. Et c'est pour cela que j'ai l'impression que c'est

familier parce que du coup sans vous connaître réellement, je vous connais et c'est là où les réseaux sociaux sont formidables, c'est que l'on peut être loin géographiquement et en même temps être très près. Et si ma commande permet de créer des emplois, d'aider des gens à rechercher d'autres produits qui ont été faits par d'autres gens, fin des petites choses comme ça je suis contente.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Alors, est-ce que j'ai un sentiment d'appartenance ? Je n'en sais rien, je ne sais pas si ma petite participation, faire mes commandes suffisent, après en toute humilité je ne sais pas si on peut dire qu'on fait partie d'une communauté. Mais en tous les cas, vous Kazidomi faites partie de mon quotidien, ça c'est sûr.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Oui sur l'environnement, le respect des producteurs car quand on achète un produit en grandes surfaces je ne suis pas sûre que toute la filière ait été préservée alors que là je le sais, parce que vous le témoignez, parce que vous êtes transparents là-dessus. Et c'est ce que je vous disais s'il y a un petit shampoing liquide qui est testé par un couple au fin fond de je ne sais quel coin de France mais que ça permet à ces gens de se faire connaître, de développer leur activité et que moi avec ma petite commande j'ai pu participer à cela, alors là pour moi j'ai gagné quelque chose au-delà de mon produit.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)
 - Actif ou passif ?
 - A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
 - Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Alors je pense que je suis assez passive car je regarde beaucoup mais je ne prends pas forcément le temps de commenter ou de participer plus que ça. Pourquoi ? Honnêtement je n'en sais trop rien. Je pense que des fois je me dis que je le ferai après mais forcément après je fais autre chose donc j'oublie et je ne reviens pas dessus. Je ne pourrai pas vous dire exactement pourquoi je ne participe pas plus. Je ne me suis jamais posé la question enfaite.

4. Commentez-vous avec un profil anonyme ? Pourquoi ?

Ah non si je dois interagir c'est avec mon propre nom parce que la transparence elle est dans les deux sens il me semble. Je pars du principe que vous êtes transparents avec nous donc ça ne me gêne pas de l'être avec vous également.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Moi je pensais trouver plus des idées peut être de recettes parce que des fois on n'ose peut-être pas se lancer car il y a des produits que l'on ne sait pas forcément comment utiliser ou cuisiner. Des fois quand je regarde sur le site il y a des produits où je me dis je ne saurai peut-être pas le cuisiner, je ne saurai peut-être pas l'utiliser correctement si c'est un produit beauté, ménager ou autre et je m'étais dit qu'avec cette communauté peut être que des gens étaient comme moi et qu'il suffisait qu'une personne teste le produit pour donner son ressenti, son point de vue à d'autres et puis après à nous de faire le choix d'adhérer ou pas à ce produit. Mais voilà histoire d'avoir des « testeurs » qui peuvent peut-être nous motiver ou m'indiquer le produit.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Quelle importance à la création de lien ou l'interaction avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

J'aime bien. C'est important pour moi de partager mais ça doit être sur des produits. Si par exemple une lessive que je n'ai pas testée mais que quelqu'un a testé ça permet d'ouvrir une discussion. J'aime bien quand ça reste dans le cadre de discussions sur les produits de Kazidomi.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne, ..?)

Ils vont être importants pas pour prendre ma décision finale mais en tous les cas pour m'éclairer si j'ai des questions. Après si j'ai vraiment envie de tester et que tout le monde dit, par exemple les petits pois de Kazidomi sont pas bons, si moi dès le départ j'avais décidé de les prendre je vais quand même les prendre pour me faire mon avis à moi mais je me dis que

ça me donnera peut-être une indication sur le produit. Mais si moi j'ai vraiment envie de goûter je le ferai quand même, ça ne va pas m'influencer.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Ah non pas du tout. Au contraire, je trouve que comme ça si on a des questions bah directement les employés de Kazidomi ont un œil dessus et sont à même de répondre plus facilement.

5. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Je pense que les deux peuvent être bons à prendre. Après objectif c'est peut-être plus rassurant.

6. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur...

Ce sera un petit plus. Ça aurait une importance aux yeux des autres après moi, vraiment très sincèrement, je ne vais pas pour cela plus m'engager ou pas. Il y a un côté flatteur et qu'on me reconnaît comme tel mais ça ne va pas me motiver plus ou moins. Mon implication ne va pas s'arrêter ou augmenter dix fois plus parce que j'aurai ce badge.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-création ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

La co-création pour moi c'est ensemble, c'est créer en équipe. Il y a cette notion de collaboration et de partage.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-création ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je n'ai jamais participé et non je n'ai pas d'exemple en tête là tout de suite.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créer avec Kazidomi ?

Ce qui me motiverait à co-cr  rer avec Kazidomi et bien peut-être parce que je consomme Kazidomi depuis une petite année maintenant parce que les valeurs engagées me parlent parce que nous consommateurs pourrions peut-être mieux comprendre ou répondre aux attentes des autres consommateurs ou aux fournisseurs potentiels.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Il ne me semble pas que j'en ai fait avant celui-ci mais c'est un support que j'aime bien oui. Je n'en ai pas vu beaucoup passer mais dès que j'en vois un passer j'y participe automatiquement car j'aime ça.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Oh oui carrément. Alors moi j'adore tout ça et j'aimerais plus créer avec la marque, j'adore pouvoir donner mon avis ou participer quand quelque chose me plait. J'adore Kazidomi et leurs produits et c'est sûr que si je pouvais mettre mon grain de sel ce serait super.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-créer avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Mais c'est génial ! Absolument ! (je lui ai dit que je reviendrai dessus plus tard dans le questionnaire car il y a un thème dédié à cela et elle est toute impatiente).

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif :   valuer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

A part Kazidomi je fais partie d'un autre groupe sur l'équilibre alimentaire, qui rejoint les produits que j'achète sur Kazidomi. C'est une façon sur Facebook aussi d'être en lien avec ma famille qui est un peu éloignée en France, donc voilà s'échanger des photos...

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Moi je trouve que c'est bien. Quand je suis sur Facebook j'ai toutes les publications de Kazidomi qui viennent sur ma page enfaite et c'est bien.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Je n'en ai pas comme ça à première vue.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Ah bah oui sans aucuns soucis, cela ne me dérangerait pas de changer de plateforme surtout si c'est pour co-crée les produits de la marque et y retrouver d'autres avantages.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

Alors moi là comme ça tout de suite je vois en tant que maman. Alors les recettes ça c'est indéniable. Dans les recettes peut-être aussi des choses faites maison dans par exemple les produits d'entretien, les produits de beauté parce qu'il y a des choses toutes faites qui sont super mais peut être des petits trucs et astuces avec du bicarbonate, de l'acide citrique etc et faire des petits produits en utilisant les produits de base de Kazidomi, ça ça pourrait être sympa.

J'avais pensé l'autre fois, pourquoi je ne sais plus bref, des petites choses à faire avec les enfants. Après je ne sais pas si ça rentrerait dans votre idée de plateforme mais des petites activités ludiques à faire, un peu style « montessori » je ne sais pas si ça vous parle ? Ce sont des petites activités à faire avec les enfants comme recycler les emballages ou par exemple une fois qu'on a reçu le produit qu'est-ce qu'on fait du carton ? Peut-être les garder pour préparer le calendrier de l'avent de l'année prochaine, .. Voilà ça peut être toute cette partie création et recyclage en même temps.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Alors honnêtement si cette plateforme voit le jour, et vraiment je vous le souhaite, je pense que je resterais sur cette plateforme.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Absolument, ça ne me poserait pas de problèmes parce que quand je fais ma commande sur le site j'y passe du temps et je dois également le logger et taper le site de Kazidomi sur Google. En plus, on peut laisser notre compte actif sans devoir se logger à chaque fois donc ça irait aussi vite que sur Facebook finalement.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Alors pour vous dire la vérité et en attendant votre appel j'étais justement en train de lire des livres sur les indices glycémiques, sur comment éviter le sucre, par quoi le remplacer dans les recettes car c'est mon dada du moment. J'essaie de m'ouvrir à d'autres recettes et produits qui existent et justement s'il y avait ce genre d'informations alors moi j'irais encore plus vite là justement.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Ah bah oui carrément. Alors le sport peut être pas parce que je fais déjà avec mes enfants à la maison mais ne serait-ce que d'avoir peut-être une vidéo conférence avec une naturopathe ou ce genre de professionnelle ça je trouve que c'est dans l'ère du temps et pour avoir fait des petites choses de mon côté comme ça, je trouve que c'est hyper important pour nous parents que nous sommes, pour vraiment préparer nos enfants et qu'ils aient déjà ces bases-là. Je trouve ça dommage qu'on ne parle pas de l'alimentation à nos enfants à l'école, c'est le lien de tout. C'est pour vivre déjà d'une mais en même temps ça réunit les gens, ne serait-ce que préparer à manger ensemble. Fin pour moi c'est vraiment quelque chose que je trouve important et que je retrouve chez vous donc merci.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Peut-être que je participerais un peu plus parce que ça me permettrait peut-être de tester des produits que justement des fois je n'ose pas. Et si je pouvais tester des petits échantillons de produits de la part de Kazidomi, j'en serais ravie !

- Que pensez-vous du service après-vente ? (Un numéro whatsapp pourrait vous intéresser ?)

Alors j'ai eu affaire au service après-vente une fois ou deux fois je ne sais plus et vraiment j'ai envoyé un message directement pour les remercier parce qu'ils ont été d'une rapidité, d'un professionnalisme et d'une gentillesse incroyable. Fin on ne trouve pas ça partout. Autant je dis quand ça ne va pas mais je dis aussi quand je suis contente et vraiment je les ai remerciés parce que j'ai été bien reçue et très vite prise en charge. J'ai eu un colis qui a été éventré et j'ai envoyé la photo juste pour leur signaler que ça peut arriver et de faire attention quand ils emballent mais je n'attendais vraiment rien en retour et ils m'ont offert après un autre paquet et j'ai trouvé cela vraiment très humain.

- D'autres attentes ou réflexions ?

Des besoins ou demandes non. Vraiment tout ce que je prends, je suis pleinement satisfaite. Après je ne sais pas si ça pourrait exister de : comment dans mon cas je pourrais tester d'autres produits ? Par exemple, surtout sur les produits beauté il y a tellement de choix que parfois je suis perdue sur quel produit choisir, comment et pourquoi celui-là et pas un autre ? Voilà ce serait une question ouverte, je ne sais même pas comment vous aider pour vous aiguiller car je ne sais pas justement. Je cherchais l'autre fois une crème de jour et j'étais perdue dans laquelle choisir même si tout était bien décrit, ce n'est pas le problème, mais pourquoi celle-là et pas une autre.

- Avoir des avantages supplémentaires avec l'abonnement existant ? Style participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes ?

J'avais vu passer dans un dialogue, je n'ai pas participé car je trouvais cela pas très correct, mais une personne disait que ça faisait plus d'un an qu'elle était abonnée et qu'elle payait le même abonnement que les nouvelles personnes qui s'abonnaient. Elle avait l'air de râler au niveau du tarif. Oui c'est sûr que si on va dire qu'avec X années d'abonnement on peut avoir un tarif c'est sûr que ça fait plaisir mais s'il n'y est pas ça ne va pas pour autant m'empêcher de reprendre l'abonnement. Mais si l'idée des échantillons pouvait avoir lieu ça ce serait absolument génial ! Si par exemple, j'hésite entre deux crèmes d'été et bien envoyer 2 petits échantillons et faire mon choix ce serait incroyable. Après pour les avantages sur l'abonnement je trouve qu'il y a déjà l'avantage qu'on peut faire sur nos économies de commande. S'il devait y avoir un avantage supplémentaire, ce serait cette histoire d'échantillons.

ENTRETIEN N°9 : SIXTINE DE BIOLLEY

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Sixtine de Biolley, 23 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ?
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Je dirais qu'elle a une importance importante qui a beaucoup grandi les 10 dernières années de ma vie et qui a été très fort influencée par ma maman. Tendance globale, conscientisation et développement aussi de l'économie locale, on a eu pleins de chouette petits magasins près de chez nous qui fait qu'enfaite on s'est orienté vers cette alimentation-là. Mais le goût aussi, un produit 'Boni' de grande surface me fait beaucoup moins plaisir qu'un bon fromage de chèvre de la ferme.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Je le voyais beaucoup passé sur les réseaux sociaux. Je voyais également la tête d'Emna dans l'Echo tout le temps. Mais c'est ma sœur qui est chasseuse de tête qui a vu une annonce et qui m'a dit qu'elle savait que c'était trop chouette et qu'elle me conseillait vivement de m'abonner à Kazidomi.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

En un mot je dirais sain. Et pour les avantages... comme dirait Emna « faire son shopping les yeux fermés », mais aussi avoir accès à des produits qu'on ne trouve pas toujours ailleurs comme par exemple la pâte de curry verte, découvrir pleins de nouveaux produits et enfaite le gros luxe c'est de ne pas devoir regarder les étiquettes ou de faire attention, et puis tu as directement le nirvana devant toi, c'est trop bien. Tu peux faire confiance.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

J'ai pris l'adhésion parce que le prix est très réglo, je me disais que je savais que j'allais de toute façon le rembourser très rapidement en passant mes commandes, c'est de la nourriture je vais quand même me nourrir donc c'est quelque chose que je vais faire et je m'étais dit pourquoi pas prendre l'adhésion pour découvrir des nouveaux produits que je connais moins

bien. Et en plus ça arrive à domicile. C'est cool d'avoir des colis qui ne sont pas que des trucs hyper matériel genre du shopping mais des trucs qui supportent un peu les commerces locaux et les petites marques qui essaient de se développer et de faire attention à leur environnement. La cause est très chouette, je préfère mettre mon argent là-dedans et là mon abonnement va expirer en mai et je vais le renouveler. J'en suis très satisfaite d'ailleurs.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Je trouve que c'est l'une des marques que je connais qui est la mieux définie, tant au niveau de l'image de marque que dans toutes les communications et dans les personnes que tu peux rencontrer aussi car au final ce sont des personnes de Bruxelles et on connaît tous des gens qui ont bossé chez Kazidomi ou qui ont fait un stage et je trouve cela top. J'aime beaucoup la façon dont Emna communique, les podcasts, les émissions dans lesquelles elle est invitée etc. Je trouve que c'est très clair, ils sont très présents, ils ont vraiment bien développé leur marketing et ils continuent encore. C'est vraiment une des marques les plus présentes je trouve au niveau des réseaux et dans leur cohérence. D'ailleurs leur communauté qui est assez incroyable le montre bien, pour une entreprise de bouffe qui a plus de 123k abonnés faut le faire quand même.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

J'ai tout à fait un sentiment d'appartenance à cette communauté. J'aime beaucoup ouvrir mon Facebook et voir les posts, ce sont tous des gens qui sont comme moi, il y en a qui sont un peu plus extrêmes dans leur façon de manger, mais je sens qu'ils viennent tous de loin comme moi et qu'ils sont en train de s'améliorer. Personne n'est dans le jugement, j'aime beaucoup les débats qu'il peut y avoir, les conseils. J'aime beaucoup aussi le fait que les employés de Kazidomi participent énormément et qu'ils se présentent. Je trouve que c'est un groupe qui est très humain, je m'y sens bien et je n'ai pas peur de m'exprimer ou de répondre à des commentaires et je trouve que ça fortifie fort ce que Kazidomi construisait depuis quelques années.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Oui après j'ai des valeurs qui ne seraient pas être dans cette communauté mais la bienveillance par exemple c'est l'une de mes valeurs les plus importantes et elle est dans le groupe. Il y a

très rarement des messages méchants, même jamais, en tout cas pas malintentionnés. La collaboration évidemment puisque tout le monde s'entraide, bon ça c'est très 2020-2021 les gens qui prennent le temps de se répondre. La transparence puisque même quand il y en a qui se plaignent parce qu'ils n'ont pas reçu un petit flyer dans leur colis ils le disent. Ce sont toutes des valeurs que j'apprécie énormément et c'est d'ailleurs une raison pour laquelle que je suis dedans.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (Votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Je me sens légèrement engagée, je ne suis pas la personne qui publie le plus, je ne reçois pas le petit blason de super membre parce que je n'ai pas beaucoup l'occasion d'aller sur Facebook. Par exemple, je ne peux pas aller sur Facebook sur mon ordinateur du travail donc quand je vais sur Facebook c'est sur mon téléphone et quand je suis sur mon téléphone je ne vais pas passer mon temps à participer aux concours, j'essaie plutôt de regarder. Par contre, j'apprends énormément de choses, j'adore avoir des petites nouvelles. Ce n'est pas parce que je ne commente pas que ça ne me fait pas plaisir, je like énormément de trucs et si quelqu'un dit une énormité ou pose une question dont je connais la réponse bien sûr que je répondrai. Mais je n'ai pas l'impression que j'ai un devoir vis-à-vis de ces gens d'aller regarder tous les jours pour leur répondre. C'est aussi plus à cause du temps et de la plateforme utilisée que je ne suis pas plus impliquée que ça.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Déjà j'avais envie de montrer ma fidélité à la marque, c'est une marque que j'affectionne énormément qui fait partie de ma vie de tous les jours et dont je meurs pour certains de leurs produits. Donc je trouvais que ma place était légitime dans ce groupe, s'il y avait d'autres gens qui y étaient, alors pourquoi pas moi.

Puis je me suis dit que pourquoi est-ce que je refuserais un groupe avec juste des bonnes vibes, des bonnes intentions, des exclus pour les membres... Fin il y a que du positif, il n'y a aucune

raison pour que je n'y sois pas dedans. Ce n'est pas du spam, je ne reçois pas un mail toutes les 5 minutes dès que quelqu'un poste quelque chose, je me sens pas du tout accablé, c'est que du positif et voilà.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ?

J'aimerais avoir plus de tik tok en termes de contenu et en termes d'interactions je ne suis pas à la recherche d'amis virtuels, j'ai beaucoup d'amis dans la vraie vie mais j'adore l'entraide, quand je réponds à quelqu'un et qu'il me répond un petit mot gentil même si je ne vais pas voir à quoi ressemble la personne je trouve ça cool. Surtout en pandémie mondiale on est tous dans la même « merde » et je trouve ça chouette de voir qu'il y a quand même un esprit de solidarité, que les humains sont intentionnés, bienveillants et qu'ils mettent leur temps à l'appui des problèmes des autres. C'est quelque chose que j'adore voir dans la vie de tous les jours et la Kazi Family c'est l'un des endroits où je le vois énormément.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,...) ?

Bizarrement oui, énormément alors que je ne vais même pas aller voir à quoi ils ressemblent mais quand quelqu'un me dit que la sauce tomate au basilic est super bonne alors forcément ça m'influence à l'acheter parce que j'adore la sauce tomate, j'adore le basilic. Donc oui hyper sensible à tout ça. Je suis quelqu'un dans la vie de tous les jours qui check beaucoup beaucoup de comptes d'influence et je ne dirais pas que ma vie est dictée par cela mais clairement il y a beaucoup de choix même au niveau vestimentaire ou autres que je fais à cause de certains comptes sur les réseaux sociaux. Sur la Kazi Family c'est exactement le cas, j'adore quand les gens partagent leurs produits préférés ou alors les dérivés de produits. Par exemple, les personnes qui utilisent les perles de céramiques dans la machine à laver etc, ce sont tous des trucs que j'adore. Et je fais plus confiance aux gens dans le groupe qu'à même moi-même parce qu'il y a beaucoup de personnes, pour moi, qui sont assez loin dans le processus d'aller vers du local, vers des produits de santé et donc je pars un peu du postulat qu'ils ont plus de connaissances et d'expertises que moi en la matière.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Non parce qu'ils personnalisent, il y a toujours un prénom, il y a des employés qui parlent même avec leur compte privé il me semble. C'est vrai que par exemple le compte de « Gym Shark » ou il y a je ne sais combien de centaines de milliers d'abonnés et où c'est un Gym Shark account qui parle j'ai l'impression qu'il ne va pas me répondre ou que je ne sais même pas à qui je parle, or sur la Kazi Family pas du tout. Il y a souvent leur nom ou leur photo donc je trouve cela justement chouette qu'ils soient là et que ce sont des piliers du groupe.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non pas spécialement car comme je vous disais j'adore voir des avis sur des produits qui me tentent et quelle que soit la personne un avis reste un avis et comme je ne les connais quand même pas je n'ai pas plus confiance en Pierre plutôt qu'en Paul.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Un mix des deux c'est important parce que l'objectivité est super importante lorsqu'on adhère à une marque et qu'on achète dessus mais l'émotionnel est bien également car ça apporte des contenus un peu plus légers, fun et différents.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur...

Complètement. Justement sur Netflix je suis super membre et c'est une grande fierté.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-création ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

La co-création pour moi évoque plein de choses positives surtout actuellement. C'est un concept qui est assez récemment en train de beaucoup se développer, il y a des marques qui n'en font pas encore mais c'est tellement important d'impliquer le consommateur. Donc un mot ou une expression pour la pratique je dirais « inclusion » car ça inclus tout le monde dans le processus de décision. Et je dirais aussi « succès » parce que bien sûr si t'inclus les gens dans la création de ce que tu fais, tu es sûre que ça va marcher. Un peu comme sur Serious, mon e-shop de vêtements, lorsqu'on veut ajouter un nouveau vêtement on demande sur Instagram oui ou non pour ce nouveau pull et ça nous aide beaucoup. On regarde le pourcentage de oui et s'il n'est pas assez élevé on ne rentre pas la pièce dans le catalogue.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-création ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Oui j'ai déjà entendu parler de la co-crédation pendant mes études. Une entreprise qui me viendrait en tête... Heu là je penserais aux baskets. Ce n'est pas vraiment de la co-crédation mais on peut customer ses baskets en ligne et je trouve ça dingue ! J'ai l'impression que Vans a fait aussi un peu des campagnes de co-crédation où les gens pouvaient par exemple soumettre les chaussures qu'ils voudraient. Il y a aussi une bloggeuse de la marque « je ne sais quoi » et qui fait des soutiens gorges et elle fait des brainstormings avec ses consommateurs toutes les x semaines pour se mettre d'accord sur les nouveaux modèles donc c'est trop chouette aussi.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Rien que le fait de co-crédier, les gens sont toujours impliqués partout, ça les amuse donc je ne pense même pas qu'il y a quelque chose qui doit te motiver. Tout le monde a envie d'ajouter son petit grain de sel, de donner ses idées et de participer au truc. Surtout qu'après le produit final est pour nous donc c'est encore mieux si on a pu prendre des décisions.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui dès que je les vois. Après c'est une peu une question de chance au niveau des algorithmes. On ne sait pas toujours à quelle heure qui publie quoi et je ne suis pas toujours sur mon téléphone mais clairement le sondage c'est le truc le plus simple car ça nécessite un engagement assez faible, il faut juste cocher une case.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Je trouve que c'est quelque chose qu'ils doivent développer un max. Autant pour que ça plaise à la communauté mais aussi eux pour se décharger d'une partie parce qu'au final des nouvelles étiquettes ils en font tout le temps, je suis sûr que la couleur ce sont des idées mais limite ça doit les ennuyer parfois de choisir entre quatre couleurs alors pourquoi pas laisser les gens choisir ? C'est trop cool qu'on puisse être impliqué et c'est une super bonne idée.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crédier avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Ah oui complètement, je pense que Facebook c'est bien dans un premier temps mais qu'à termes il faut une plateforme dédiée à cela et pour avoir des fonctionnalités plus poussées qu'on ne retrouve pas sur Facebook.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style tester des produits et faire vos retours/feedbacks à la marque... ?

Je trouve que les gens sont tellement curieux, on ne se rend pas compte à quel point les humains sont curieux, et je sais qu'ils essaient de mettre un peu des photos de l'entrepôt des fois mais il y a encore tellement de choses qui sont floues malgré le fait qu'ils essaient de faire des photos backstages etc il y a tellement de choses qui se passent en interne, qu'on ne sait pas et qu'on aimerait savoir je pense et qu'ils pourraient mettre l'accent là-dessus. Genre une journée dans la poche de chaque personne qui a un rôle clé ou des employés qui se filment même à domicile en train de cuisiner. Fin plus vraiment toute la vie qu'il y a autour de Kazidomi et pas que les produits.

Par exemple, avec ma maman on a une marque de vêtement qui s'appelle « Weloveserious » et les gens ont toujours pleins de questions style : « Et ta mère elle fait ça à plein temps ? », « Et vous faites ça à trois ? », « Et vos locaux sont où ? », « c'est qui la fille sur les photos ? ».... Les gens ont tout le temps plein de questions.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Que du scrolling, je scroll mon feed et quand j'en ai marre j'arrête. Et pour Messenger tous les jours, pour parler avec mes potes mais sinon je ne publie rien.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Je pense que ça ne touche moins les personnes de mon âge mais je sais que pour toutes les jeunes mamans c'est incroyable comme plateforme, elles adorent. Voilà nous on a fait un peu le temps sur cette plateforme et on a migré mais je trouve que la plateforme en tant que telle il y a pas mal de fonctionnalités, Facebook ajoute des trucs tout le temps, elle est super bien faite. Le groupe est super vivant, il y a des sondages, des événements, des photos, des recettes,... je trouve ça top donc moins pour ma catégorie d'âge mais sinon je trouve cela génial.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Peut-être publier plus de vidéos parce que c'est beaucoup de textes mais sinon non.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe

d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions.

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Honnêtement, je vous avoue que si c'est pour aller la mettre sur Twitter ou autre chose alors que je n'ai pas de compte alors non mais si c'est sur le site que j'utilise pour passer mes commandes je serais ravie, ce serait même plus simple parce que quand j'ai un Kazidomi time pour faire mon panier je passe beaucoup de temps sur le site alors que sur Facebook j'ai tendance à bâcler le temps que j'y passe dessus.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Simple, claire, épurée, dans les couleurs de Kazidomi, assez moderne, réactive et pas trop compliqué. Par exemple Facebook je trouve cela très compliqué pour certains trucs. Il y a beaucoup de fonctionnalités, il y a des mots que je ne comprends pas. Pas pour les fonctionnalités de base hein mais je parle plus pour les fonctionnalités payantes, pour faire les événements, les groupes,.. il y a quand même beaucoup de trucs. J'imagine un truc vraiment plus simple.

En termes de contenus : des chats où les gens peuvent s'écrire et communiquer de façon assez simple, je trouve que co-crée c'est trop chouette, les sondages c'est ce qu'il y a le plus de succès car les gens ne sont pas obligés d'écrire, et je trouve aussi qu'avoir une petite partie « cadeau » comme avoir 10% sur ta prochaine commande ou avoir un paquet de pâtes à l'achat d'un pot de sauce. Fin une partie un petit peu « économiquement parlant » d'être là c'est bien aussi.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Je pense que ça dépend exactement ce qu'il y a sur la plateforme, voir si c'est redondant à 100% et moi je garderais les deux et je verrais à quel point l'engagement de Facebook diminue mais clairement à long terme je ne pense pas qu'il faille garder les deux, fin il y aura de la cannibalisation.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui mais il faudrait un système de notifications, que je reçoive parfois des petits emails, il faut me donner des incentives pour pouvoir avoir envie d'y aller mais oui je serais prête à la faire. Et en plus comme je vous le disais, je passe pas mal de temps pour faire ma commande sur le site donc si mon compte était lié à cette plateforme j'en profiterais pour interagir dessus également.

5. Quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-création ? Quelle serait finalement la plus-value pour que les gens viennent participer ?

Il faudrait quand même qu'il y ait un petit système de récompense pour l'engagement avec comme je disais tantôt x% de réduction sur la prochaine commande ou d'autres petits avantages « économiques » car ça fait toujours plaisir malgré tout et alors des petites alertes qui arrivent par exemple quand Kazidomi co-crée un nouveau produit pour nous informer et qu'on vienne sur la plateforme pour y participer.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Oui ça ce serait super c'est ce qu'il manque à Kazidomi d'après moi. C'est important d'avoir l'avis des gens comme pour les produits lorsque l'on veut faire une recette et de savoir si d'autres personnes ont testé et ont approuvé ou non. Les valeurs nutritionnelles pareil. La communauté de Kazidomi est composée de personnes qui font attention à leur alimentation et du coup savoir les informations sur x ou x ingrédient est crucial. Sur les produits dans le catalogue on sait qu'on peut les acheter les yeux fermés mais dans les recettes ça devrait être mentionné également.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Oui ce serait dingue et on rejoint ce dont on a parlé tantôt dans le fait d'offrir des « avantages économiques » pour l'implication.

- Que pensez-vous du service après-vente ? (Un numéro whatsapp pourrait vous intéresser ?)

Je n'ai jamais eu à faire au SAV mais d'après ce que j'en ai entendu et lu sur la Kazi Family ils ont l'air d'être réactif et les kazimies ont l'air d'être assez satisfaits de l'aide apportée pour certains problèmes de livraison ou de produits cassés etc.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens vous tenterait ? Pourquoi ?

Trop, des petits cours de méditations etc après le taff ce serait nickel.

ENTRETIEN N°10 : CAMILLE NAVARRO :

Questions d'introduction :

- Nom ? Âge ? *Camille Navarro, 24 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ?

Je travaille dans une entreprise co living et je suis community manager, une communauté physique, je fais la partie événements, gestion s'il y a des soucis, etc., médiation, c'est assez varié.

- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Je n'achète pas tout tout chez Kazidomi parce que j'aime quand même beaucoup ce côté aller moi-même chercher mes produits. Par exemple, je vais beaucoup chez Färm. Donc j'aime beaucoup choisir mes produits ; Mais du coup Färm je l'utilise essentiellement pour tout ce qui est produits frais qu'il n'y a pas sur Kazidomi du genre les fruits et les légumes, etc. Je privilégie vraiment les petits magasins bio comme ça.

Mais pour tout ce qui est mon shampoing solide, mon dentifrice, mon déo, etc., ça j'achète vraiment tout sur Kazidomi. Mes pâtes, etc., j'essaie au plus de privilégier Kazidomi parce que je trouve que c'est vraiment avantageux. Et je suis très « aidons les entreprises belges ». Mais du coup, c'est un concept que j'aime beaucoup et du coup, j'aime bien vraiment soutenir des projets comme ça quoi.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Pour moi c'est hyper important de bien s'alimenter et même de choisir des produits même au niveau hygiène etc. qui soient bon pour la santé.

D'abord, j'étais intéressée beaucoup par tout ce qui était le côté environnemental : si je mangeais bio, si j'avais des produits bio etc., c'était plus pour un côté environnemental. Mais de plus en plus, je me rends compte des problèmes des produits classiques sur la santé. Et je pense, dans ma famille, il y a toujours eu des petites maladies qui étaient dû en partie à ces produits je pense qui étaient néfastes. Donc je pense que j'ai voulu un peu me battre contre tout ça et dire « ben moi j'ai envie d'être en bonne santé. Et du coup si dès le début, je mange des choses qui sont bonnes pour ma santé, et j'utilise des produits qui sont bon pour ma santé, je ne vois pas pourquoi j'aurai des problèmes ».

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

C'était sur les réseaux, il y a 1 an et quelques. Et j'ai commencé il y a 1 an et demi, j'ai commencé un compte un peu éco donc je m'intéressais de plus en plus à ces entreprises. Et du coup, j'ai connu Kazidomi comme ça.

J'ai mis un petit peu de temps à sauter le pas, de prendre l'abonnement mais je l'ai fait juste avant le confinement et je pense que du coup, c'était une super solution. Parce que pendant le confinement, c'était vraiment top d'avoir Kazidomi.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Novateur, quelque chose qui pousse, qui est un peu nouveau dans le domaine parce que c'est vrai que ça n'existait pas vraiment avant. Donc quelque chose de novateur et qui pousse les gens, fin qui facilite en fait cette transition je pense. Je pense qu'il y a beaucoup de gens qui veulent passer le pas et être plus responsable, un peu plus éco etc. mais qui en fait ne trouve pas le temps. Je prends l'exemple de mes parents qui habitent en France, à la campagne. Donc ma mère elle va me dire « oui mais moi j'ai juste un Biokop à côté, ça coûte super cher. ». Ce qui est vrai. Donc elle n'a pas vraiment l'idée d'aller acheter bio et en vrac tout le temps parce que ça coûte super cher et ce n'est pas vraiment pratique. Alors que là sur Kazidomi, elle passe une petite heure à regarder un peu tout, elle est curieuse, c'est sympa et puis elle fait une commande quoi. Donc ça facilite vraiment la vie des gens qui sont justement en campagne ou alors qui n'ont pas le temps ou qui n'ont pas envie de faire des recherches etc.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Je suis devenue membre parce que je trouvais le concept vraiment sympa, que j'avais fait un peu mes comparatifs parce que du coup, je voyais les réductions et je me disais « mmmh est-ce que ça vaut vraiment le coup ? ». Donc je regardais un peu les prix par exemple des produits Bioflore que j'achetais déjà. Je regardai. Donc en effet, il y avait vraiment des réductions donc

je me dis « ah mais ça peut être sympa parce que par exemple l'aloé vera je l'achète tout le temps donc autant avoir un pourcentage dessus quoi. Donc j'ai vraiment fait par comparaison, je me suis rendu compte que c'était vraiment avantageux et que ça me permettait d'avoir plus de choix. Parce qu'à côté de chez moi, dans les magasins bio, il n'y a pas toute cette offre qu'il y a chez Kazidomi. Donc il y a vraiment énormément de produits. Ça m'a permis de découvrir de nouvelles choses. Donc c'est pour ça que j'ai passé le pas quoi.

Est-ce que vous êtes satisfaite de cet abonnement ? Très, très satisfaite donc il faut le renouveler, non ? Je vais le faire.

(En parlant de l'élargissement de la gamme de produits au fur et à mesure du temps) : C'est un peu dangereux parce qu'on peut s'y perdre. Parce qu'il y a un an, il y avait beaucoup moins de produits que maintenant. Donc je trouve ça génial que la gamme de produits s'élargisse mais c'est vrai que parfois du coup on ne sait pas trop quoi choisir. Moi, je sais que du coup, j'ai des colloqs qui me demandent de commander pour elles parfois. Mais parfois je leur dis « bon ben regardez sur le site et faites-moi une liste de ce que vous voulez ». Et elles sont là en mode « ah attend Camille, on est un peu perdu, il y a trop de trucs ». Donc elles ne s'y connaissent pas du tout en produits éco etc. donc pour elles, choisir un shampoing, c'est hyper difficile quoi.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Oui elle a pas mal d'importance. Donc moi je suis Emna beaucoup sur les réseaux et principalement sur LinkedIn. Et je trouve que c'est assez sympa. C'est toujours une histoire qui m'a touché et c'est vrai que ça motive pas mal de se dire « bon aller », fin c'est vrai qu'elle est partie avec cette idée quand elle était étudiante et maintenant, ça a pris des proportions énormes et c'est vraiment génial. Donc je suis très fan de cette histoire.

Et puis comment je la qualifierai ? Je pense, ambition parce que quand on est étudiant, faut avoir de l'ambition comme ça pour réussir à bâtir une entreprise de cette envergure.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Je pense que vu que je suis beaucoup sur les réseaux etc. et que je poste pas mal, je pense faire partie de la communauté Kazidomi. Maintenant, c'est vrai que je ne suis pas très active par

exemple sur le groupe Facebook. C'est vrai que je n'ai jamais rien posté, je lis de temps en temps les posts, etc. mais c'est vrai que je ne suis pas hyper active de ce côté-là. Mais ça m'intéresse d'avoir l'avis des autres. Donc, c'est pour ça que je lis pas mal les posts quand on demande « Ah quelle marque de machin me conseillez-vous ? » etc.

Aussi ben j'ai une amie qui a commencé son stage là chez Kazidomi en Janvier. Et du coup, c'est marrant parce qu'à la base elle ne connaissait pas et elle cherchait un stage à l'étranger. Et je lui dis « mais chez Kazidomi, il y a pleins de stages. ». Et moi à l'époque, je recherchais un CDI. Et je regardais chez Kazidomi mais c'est vrai qu'il n'y avait que des stages dans ce qui me plaisaient. Et du coup je lui ai dit « bon ben je ne peux pas le faire mais tiens au moins postule à ça, ça te correspond et tout. ». Et du coup, on en parle souvent. Donc c'est assez sympa de voir l'envers du décor qui me paraît vraiment génial quoi.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Pour moi les valeurs qu'il y a derrière, c'est l'éco-responsable, le sain, le bon pour la santé et la transparence, je pense qu'il y a un souci de transparence (ça c'est assez chouette). C'est totalement en accord avec mes valeurs. C'est très important pour moi d'acheter dans une entreprise qui répond à ces critères. Par exemple, s'il y a une entreprise qui se dit saine ou éco-responsable et qui en fait se révèle ne pas l'être, je suis prête à boycotter à fond quoi.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (Votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Mon rôle, je n'ai pas un rôle énorme. Mais ça fait un an et demi maintenant que j'ai un compte un peu écoresponsable sur Instagram où du coup, j'ai une petite communauté, rien de bien dingue hein. Mais du coup, j'ai quand même pas mal de gens. C'est marrant parce que du coup, les gens qui me suivent, c'est en majorité des personnes de mon entourage. J'ai fait une école de commerce en France etc. donc des gens de cet entourage mais qui ne s'y connaissent pas du tout dans tout ce qui est écoresponsable et qui justement me suivent pour apprendre des petits trucs par ci par là. Et du coup, j'ai pas mal promu Kazidomi. J'ai dit que c'était dispo aussi en France parce que j'ai beaucoup de mes amis qui sont en France.

Donc je pense que mon rôle, ça a été vraiment de le promouvoir à fond pour des gens qui justement sont débutants dans ce mode de vie un peu éco et qui veulent voilà avoir un peu la facilité et être livré chez eux sans devoir faire d'énormes efforts quoi.

Je ne post pas sur le groupe Facebook de la Kazi Family. Je n'ai pas de question encore.

Sur le groupe de la Kazi Family, passive. Je suis totalement active sur mes réseaux sociaux à moi et je promeus Kazidomi partout où je vais.

A quelle fréquence je publie, like ou commente ? Ça dépend de quand ça apparaît dans mon fil d'actualité mais je dirais une fois semaine un truc comme ça. Parfois je ne vois pas les messages, parfois j'en vois beaucoup à la suite.

Je ne publie pas parce que je n'ai pas forcément de questions et je ne commente pas parce que je n'ai pas forcément les réponses tout le temps. Et que souvent quand je vois déjà le post, il y a déjà pas mal de réponses donc je prends le temps de les lire mais du coup, je ne vais pas répondre par-dessus quoi.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Je l'ai rejoint parce que déjà je trouvais ça super sympa ce groupe qui regroupait cette communauté autour des mêmes valeurs. Et du coup, c'est vrai que dès le début, fin j'aime beaucoup quand il y a des petites questions sur « ah notre futur packaging », « ah on doit faire le choix entre ça et ça ». Donc ça je réponds tout le temps parce que je trouve ça vraiment vraiment chouette de poser la question. Donc ça vraiment, je réponds tout le temps, tout le temps. Et donc ça ce sont un peu mes motivations. C'est vraiment d'un peu mettre ma petite graine, je trouve ça sympa.

Et aussi ben on apprend beaucoup quand les gens disent « ah ce produit est vraiment chouette, essayez-le » ou « Ah est-ce que quelqu'un a un conseil ? » et du coup les gens répondent. Et c'est vrai que ça nous permet de connaître des choses sur des produits qu'on ne connaît pas du tout quoi.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Malheureusement, je ne communique pas vraiment avec les autres personnes. Ce n'est pas mon but principal. Mais c'est vrai que si un jour par exemple post-covid, il y a justement la communauté Kazidomi dit qui se dit « Ah ben venez, on fait un événement autour de telles valeurs, etc., on se regroupe pour faire une table ronde ou pour discuter de tel sujet ou juste pour aller boire un verre ». Un truc comme ça. C'est sûr que je serais super motivée.

Moi en tout cas, les trucs physiques, fin les relations en ligne j'ai un peu de mal parfois. Mais c'est vrai que dès qu'il y a des événements en peu plus dans le physique, etc. c'est beaucoup plus motivant. Et moi, partir à la rencontre de gens comme ça qui ont les mêmes valeurs que moi, les rencontrer et voilà, partager, c'est vrai que c'est quelque chose qui me plairait beaucoup.

Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? : Les avis des membres de la communauté sur les prochains produits, ça je trouve ça vraiment génial puisque ça nous fait vraiment comprendre qu'on fait partie de la communauté et qu'on a notre mot à dire entre guillemets. Et ce que j'aimerais voir un peu plus, c'est vrai que moi c'est les articles Kazidomi sur le blog, je trouve ça vraiment cool mais ils ne sont jamais publiés sur la Kazi Family. Parce que c'est vrai que moi c'est quelque chose qui me plaît beaucoup. Et à une époque, il y avait pas mal de promotion sur les réseaux des articles de blog. C'est vrai que maintenant, je ne les vois plus donc je n'y pense même plus d'aller les voir. Alors qu'il y avait vraiment des super bons conseils quoi. Et puis après, bon les classiques questions des personnes.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

Ça ça dépend, ça dépend parce que c'est un peu dans ce monde un peu écoresponsable, il y a un peu de tout, il y a tout qui se dit sur internet. Il faut tout un peu prendre avec des pincettes. Donc je pense que plus grande est la communauté et plus il y a de tout. Là chez Kazidomi, il n'y a pas non plus un milliard de personnes donc ça va. Donc toujours informations à prendre avec des pincettes. Moi, je fais partie de beaucoup de groupes par exemple « les amis du zéro déchet », « Bruxelles éco », des trucs comme ça et puis, fin je ne lis même plus les posts parce que les gens disent n'importe quoi.

Mais chez Kazidomi, c'est plus basé produits etc., beaucoup plus tangible, des trucs qui se vérifient beaucoup plus facilement aussi. Donc rien qu'en regardant la compo ou les labels ou les trucs comme ça, on peut vite voir quel genre de produits c'est. Donc je fais relativement confiance mais je garde toujours un peu mon esprit critique derrière quoi, on ne sait jamais. (Onmygreenway : son compte Insta).

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité?

Pas du tout, justement au contraire. J'avais vu un post justement passer qui disait « Je suis très déçue parce que tel produit n'est plus nana », fin un peu un post qui critiquait Kazidomi. Et justement Emna avait répondu d'elle-même et je trouvais ça vraiment chouette de pouvoir avoir la réponse directe d'Emna en mode « ah je suis vraiment désolée mais en effet, chez Kazidomi, on pense ça, ça, ça, du coup, on a fait ça, ça, ça ». Au contraire, ça ne me freine pas du tout. Je pense que ça permet aussi aux gens d'avoir des réponses plus rapidement aussi plutôt que juste des membres de la communauté, mais aussi un avis un peu plus pro quoi.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

J'avais pas du tout remarqué. Donc non, je ne fais pas attention à ça. Je pense que c'est, fin contrairement à d'autres communautés qui pourraient justement être un peu plus compétitives, ça reste des personnes qui se réunissent parce qu'elles ont les mêmes valeurs. Et justement, quand on a des valeurs comme ça de respect de la nature, respect de sa santé, respect des autres, etc., je pense qu'on n'est pas dans cette ambiance de compétitivité.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Moi, je suis plus dans l'émotionnel globalement, en général. Après ça dépend, plus en termes de, ... Les trucs des prix, etc., moi je m'en fiche un peu globalement. Moi je pense que c'est plus dans tout ce qui est émotion et tout.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Oui pas grand-chose. Après c'est vrai que s'il y avait un système de, un peu un membre, une espèce de club ambassadeurs qui par exemple, au plus tu promeus ou au plus tu postes, etc., tu reçois un peu des cadeaux de la part de Kazidomi, ça je trouverais ça super chouette parce que voilà, ça boost. Le fait d'avoir des ambassadeurs, je trouve ça très très important pour une marque.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-création ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Collaboration, entraide, créativité et dialogue. La co-création c'est vraiment le fait de créer ensemble un produit ou un service entre l'entreprise et ses clients. C'est le fait de créer une collaboration avec ses clients et de leur demander leur avis pour créer quelque chose qui répond au mieux à leurs attentes.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-création ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je ne pense pas avoir déjà participé à une campagne, après je participe aux sondages sur la KaziFamily qui est déjà une sorte de co-crédation avec nous. Mais sinon une entreprise qui me vient comme ça en tête je dirais Logo. Pour moi Logo sont très forts là-dedans, ils demandent toujours l'avis de leurs clients et les laissent faire des propositions qui voient souvent le jour quand même.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Continuer à faire ces petits sondages, je trouve ça très cool parce qu'on se sent un petit peu impliqué quand on nous demande notre avis sur le packaging ou la couleur pour tel ou tel nouveau produit. Après c'est vrai que si je pouvais mettre ma patte à l'édifice pour créer les produits Kazidomi ce serait génial. Et comment vous voudriez participer à la création de ces produits ? Mmmh avec des sondages mais plus poussés et suivre vraiment toute l'évolution du processus par exemple bah en partant de quel produit créer, puis le packaging, même le nom du produit et pourquoi pas les petites « quotes » sur les étiquettes. Si on peut créer nos produits bah ça répondra forcément à nos exigences et attentes. Il y a pas mieux.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui et je pense à peu près tout le temps, fin en tout cas, à chaque fois que je vois, je participe.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Je trouverais ça vraiment sympa. Mais encore une fois, ça c'est post-covid. Mais par exemple, on peut organiser, donc première idée organiser par exemple un workshop où il y aurait 10 ou 15 membres de la communauté de Kazidomi qui viennent par exemple et qui choisissent ensemble avec l'entreprise le packaging, le style de produits, fin un peu un atelier de co-crédation sur 2-3 heures par exemple ou une demi-journée.

Sinon, une visite par exemple, j'avais vu du coup pour les nouveaux chocolats Kazidomi, il y avait eu une visite de fin, c'était Emna je crois qui était aller à la chocolaterie. Et du coup, je trouvais ça super sympa qu'il y ait quelques membres qui puissent participer à la visite d'une chocolaterie et qui fait les chocolats Kazidomi. Fin je ne sais pas, un truc comme ça. Et se dire « ah ben, c'est là où c'est fait », comment est-ce qu'on pourrait améliorer le produit, quelles idées on a d'innovations, etc. Ça ça pourrait être sympa.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crédier avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

C'est une bonne idée mais j'ai peur que ça multiplie les plateformes et que ça enlève l'intérêt de la Kazi Family sur Facebook. J'ai peur que s'il y a trop de plateformes où on peut partager

avec Kazidomi, les membres de la communauté soient un peu moins motivés à poster sur Facebook. Mais après, si ça a un intérêt tout autre, ça peut être intéressant.

4. Aimeriez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Ouais, ça clairement ouais, c'est clairement quelque chose qui me plaît beaucoup. Parce que j'aime vraiment tout ce qui est lié au développement produit, ça c'est quelque chose qui me plaît énormément. Et justement alimentaire génial, cosmétique aussi.

Mais je ne sais pas, je trouve que c'est vraiment génial de participer à cette création et je pense que quand on est, en tant qu'entreprise, quand on est focus sur notre produit, du coup, on manque un peu d'ouverture parce qu'on connaît pleins de choses et je pense que quand on demande à la communauté, ils peuvent apporter des idées totalement innovantes, parfois pas réalisables du tout mais en fait des choses qui vraiment changent et ça peut vraiment faire la différence je pense.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Je regarde pas mal de vidéos qui passent, des bruts, etc. Après Facebook, je n'y passe pas trop trop de temps. Je suis beaucoup plus Instagram, LinkedIn et tout et Messenger du coup juste pour parler. Mais Facebook, c'est surtout pour regarder des petites vidéos et voir ce que mes amis postent mais mes amis, ils ne postent plus trop sur Facebook j'avoue donc. C'est plus ma mère qui poste maintenant sur Facebook donc...

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies ? En êtes-vous satisfait ?

Je trouve que ça reste efficace parce que je ne vois pas d'autres plateformes qui pourraient servir, fin une autre plateforme qui pourrait servir à ça. Parce que sur par exemple Instagram qui est beaucoup plus utilisé aujourd'hui je pense que Facebook, c'est quand même compliqué de poster des trucs comme ça. Donc je pense que Facebook, ça reste le plus efficace, je pense.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Je pense que ce serait chouette de poster les avancées un peu de « eh aujourd'hui, on en est ici ». Fin par exemple, la team développement de produits alimentaires, « telle team est ou « en train de s'occuper du développement de tel produit, restez-connecter » ou « on va vous

demander votre avis dans pas longtemps ». Fin donner un peu de nouvelles sur ce qui va être fait parce que je pense que c'est un peu des teasing qui peuvent aussi donner envie.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Du coup, je dirai oui mais dépendant, si je me sens vraiment utile en le faisant, oui. Si j'ai l'impression que c'est vraiment quelque chose de temps en temps, je serais peut-être un peu moins motivée à y aller régulièrement.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Je vois bien un onglet un peu « mon compte ambassadeur », fin « profil ambassadeur », un truc comme ça avec des points qui s'accumulent en fonction de si on a répondu à des trucs, si on a participé, etc. Avec peut-être des badges mais fin comme on a vu tout à l'heure, les badges, ce n'est pas non plus hyper motivant non plus. Fin, en tout cas, je ne les avais pas vu sur Facebook. Après, peut-être pourquoi pas un forum où les gens pourraient parler de différentes thématiques donc plus alimentaires, plus cosmétiques, plus zéro déchet. Et ensuite peut-être un truc où il y aurait plus des posts et articles de Kazidomi. Et ensuite un truc un peu plus, une partie un peu plus sondage pour que justement on puisse apporter notre pierre à l'édifice.

Selon vous, elle devrait être composée de qui ? : Un peu comme dans le groupe Facebook, les membres Kazidomi. Mais je pense que du coup, il devrait être un peu plus fermé aux membres Kazidomi parce que je pense que sur Facebook, c'est un peu plus ouvert, parce que vous ne regardez pas si les gens sont membres bien évidemment. Ce serait un peu bizarre. Mais donc je pense que si c'est relié par exemple au site internet, ben dès qu'on se connecte en tant que membre, on peut accéder à cette plateforme, donc ça ce serait assez chouette. Donc vraiment limité aux membres et aux équipes Kazidomi et aux équipes « produits », etc.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Ben du coup, je vois moins l'intérêt du groupe Facebook surtout s'il y a cette partie forum. Parce que s'il n'y a pas de partie un peu discussion/forum, c'est vrai que ça peut avoir un intérêt. Mais sinon, je n'en vois pas trop.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui mais encore une fois, ça dépend de la fréquence, ça dépend la façon dont on va être motivé en fait. Si je n'ai pas l'impression de servir à grand-chose, je ne sais pas si je serais motivée. Mais si j'ai l'impression d'avoir vraiment mon mot à dire entre guillemets, oui. Mais après encore une fois, ça dépend de la taille de la communauté, de...voilà.

→ Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Je pense que le programme ambassadeur pourrait jouer un rôle là-dessus, les motiver pour leur dire « ben en fait, t'es un ambassadeur ». En fait à partir du moment où tu as une casquette ambassadeur, tu te dis « Woua j'ai une responsabilité. », même si personne n'est obligée de faire quoique ce soit. Mais en fait voilà, il y a une responsabilité d'apporter du contenu, d'apporter un peu son avis, de donner son avis aussi en tant qu'ambassadeur. Donc ça je trouve ça important. Donc donner de l'importance à ces ambassadeurs, c'est essentiel je pense. Et après, il faut que le contenu soit interactif ou qu'il soit appealing, fin attirant, ...

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Est-ce que vous intéresserait d'évaluer et de voir des évaluations sur les recettes ? : Ah ça oui, ça oui beaucoup, ça je trouve ça très intéressant. Ça je trouve ça vraiment vraiment chouette. C'est une très très bonne idée.

Est-ce que ça vous intéresserait de poster vous-même vos propres recettes ? : Oui pourquoi pas, c'est vrai que c'est pas mal. Je pense que oui je pourrais être motivée après il faut que ce soit un chouette, il faut que ce soit assez visuel comme page aussi pour poster. Il ne faut pas que ça se perde dans la masse.

Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir les valeurs nutritionnelles sur les recettes ? : Oui, ça c'est important. Après, ce n'est pas évident à calculer. Mais pour une recette, c'est toujours un peu plus compliqué que sur un produit. C'est hyper important. Fin moi je trouve ça important de justement connaître un peu les valeurs nutritionnelles. Mais après si par exemple s'il y a l'utilisation du Nutriscore, on sait qu'aujourd'hui, le Nutriscore est pas du tout parfait. Donc peut-être utiliser une autre façon de calculer tout ça.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Un abonnement de sport avec Kazidomi ? Mais du coup, il faudrait que ce soit une salle de sport qui corresponde un peu aux valeurs et lifestyle Kazidomi. Donc par exemple pas Basic Fit.

Par exemple, il y a des trucs sympas sur Bruxelles. Donc il y a Squad, il y a Animals, etc. qui sont assez chouettes. Et ça je pense que ça pourrait être sympa, surtout que ça coûte supra cher. Mais aussi je pense que c'est un petit peu compliqué à mettre en place au niveau Belgique, c'est ok simple, pourquoi pas. Mais si vous avez des clients d'un peu partout, ça va être un peu difficile de leur donner des réductions partout, dans les salles de sport un peu partout en France.

Je pense que ça va être beaucoup de travail pour finalement un apport pas si important que ça quoi. Je pense qu'il y a aussi une grande partie des personnes qui sont actives dans cette communauté qui sont des mamans, cinquante, environ cinquantaine d'années, qui sont chez elles etc. qui veulent maintenant faire un peu plus attention à elles et je ne pense que ce soit la cible qui irait en salle de sport tout le temps quoi. Fin je ne sais pas, j'ai cette impression.

Diététicien : ça je trouve ça vraiment chouette par contre. Et ça en plus, ça peut se faire à distance. Donc ça vous peut avoir quelques partenariats avec des bons diététiciens ou nutritionnistes en Belgique qui peuvent faire des consultations en ligne. Et ça je trouve ça vraiment vraiment cool par contre.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ça m'intéresserait clairement. Ça oui, c'est chouette et ça clairement, ouais, c'est assez sympa.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

A fond, clairement clairement. Vraiment beaucoup, ça c'est vraiment chouette. Après, il y a déjà des lives sur Instagram que je suis assez, je suis ça assez régulièrement sur l'aromathérapie, Mais c'est vrai que je pense qu'on s'est tous un peu fatigué des lives Instagram. Malheureusement ben il y a eu un boom pendant le premier confinement, on était tous à regarder des lives 500 fois par journée quoi. Tous les lives, je faisais des programmes de ma journée en fonction des lives. Mais maintenant, on s'est tous un peu fatigué des trucs en ligne comme ça. Et je pense qu'on veut un peu revenir au physique. Bon malheureusement, aujourd'hui, on ne peut pas trop. Mais j'espère que d'ici quelques mois, ce sera possible. Et

c'est vrai que des workshops, fin moi par exemple, s'il y a un truc qui est posté sur Kazidomi, du genre « workshop avec un diététicien » ou « compose une recette ensemble », fin des trucs un peu, je ne sais pas, des trucs où vraiment on sent qu'on va apprendre des choses, moi ça me passionnerait quoi.

ENTRETIEN N°11 : NATACHA KAHAN

Questions d'introduction :

- Nom ? Âge ? *Natacha Kahan, 27 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je suis étudiante, plus pour longtemps.*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

J'ai commandé une fois chez Kazidomi et où sinon je vais dans des magasins bio.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Alors, pour moi, c'est très important parce que je fais quand même vachement attention à ce que je mange. Pourquoi ? Parce que maman cuisinait déjà comme ça je pense. Et puis là maintenant, on est presque végétarien et alors par exemple, j'ai acheté récemment le livre de Yuka sur l'alimentation. Donc je me renseigne vraiment sur le fond de l'alimentation quoi.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Je pense à l'unif, à Solvay. Par un prof, mais est-ce que je dis une bêtise si Emna était à, a fait Solvay? Ben du coup ils en parlent quand même régulièrement à Solvay. Les profs font sa pub.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Principaux avantages : je dirais que c'est en ligne. Si je veux faire du bio en ligne, je ne vois pas où ailleurs j'achèterais. Je pense qu'il y a beaucoup de sites français, mais tu as toujours un peu plus d'appréhension sur les frais de port etc. et puis du coup, l'offre est plus semblable à ce que j'ai dans les magasins bio en Belgique. Alors que sur les magasins français, ben il y

a plein de marques genre que je ne connais pas spécialement. Et pour acheter de l'alimentaire, je préfère quand même quelque chose que j'ai déjà essayé dont je connais les goûts. Genre typiquement, genre les céréales, tu choisis vraiment, parfois tu testes un nouveau truc mais sinon, à chaque fois tu ne choisis pas autre chose.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? *En êtes-vous satisfait ?*

« Mais du coup, tu n'es pas membre et tu n'as pas pris l'adhésion ? » : non.
« Et pourquoi tu n'as pas pris encore l'adhésion ? » : J'aime bien, j'ai toujours aimé aller faire les courses et du coup, même en magasin bio, j'aime bien. Et en fait, j'ai fait une fois la commande en ligne parce que c'était pendant le confinement. Et du coup, je n'avais pas envie d'aller dans les magasins à cause du covid, ça c'était au premier confinement. Et Delhaize, Carrefour et tout, leur système d'achat en ligne était explosé, fin y avait trop de monde. Et du coup je me suis dit « ah ben en fait Kazidomi, on peut commander ». C'est comme ça que j'ai commandé. Parce qu'en fait après, sinon, il y a un peu cet effet que pour les courses, je vais un peu acheter le jour même ce dont j'ai besoin. Et du coup, le fait qu'il faut attendre je ne sais pas 2-3 jours de livraison, ça demande de planifier un peu plus. Mais je ne suis pas dans cette démarche, même quand je vais faire des courses, je ne suis pas dans une démarche de planification d'acheter pour dans 3-4 jours.

Par contre, je n'ai pas l'abonnement. J'avoue que j'ai déjà failli me faire tenter par Milkywayblueyes. Mais ça reste un petit peu cher pour moi en tant qu'étudiante. En tant qu'étudiante, peut-être le jour où j'ai mon premier salaire, tu vois peut-être qu'en juin je te dis autre chose. Mais là en tant qu'étudiante, je ne peux pas me permettre de mettre des sous genres pour le futur. L'alimentaire, c'est quelque chose qui reste très au jour, le jour. Aussi parce que c'est des choses qui périssent, etc. Donc c'est tout une mentalité autour de l'alimentation qui est plus au jour le jour. Je vois les saisons. Donc tu vois, tout cet aspect. Psychologiquement, il est comme ça dans ma tête. Je ne sais pas encore dire mes besoins alimentaires sur un an et du coup y avoir directement la rentabilité. Et aussi je ne dois pas nourrir toute une famille et du coup, mes additions ne sont pas... Je pense par exemple je ne sais pas, si tu as 5%, entre 5 et 10% de réduction, ben sur un montant qui est nourriture de 1 ou 2 personnes, c'est moins impressionnant que si tu achètes pour 5 personnes à chaque fois. Je ne sais pas, s'il y avait un programme qui permet que en rentrant ta carte d'étudiante, d'avoir un abonnement vraiment peu cher, je veux dire un gros 50 euros par exemple, ben après, dès le jour où on ne travaille plus, t'es habituée et tu risques plus de continuer.

Je pense à maman, est-ce qu'elle passerait le cap ? Je pense que quand tu es une grande famille, il te manque toujours quelque chose, donc tu dois quand même te déplacer pour faire les courses. Alors diversifier les ... : tu dois attendre ton colis, plus rajouté tes courses, je crois que ça, elle aurait un peu peur que ça la lui complique.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Ben je dirai que oui puisque moi quand je l'ai connu, on insistait déjà sur le fait d'entreprendre etc. Donc vu que je l'ai connu à Solvay. En fait, je connaissais l'histoire avant de, ce n'est pas que je cherchais du bio online et que je suis tombée sur Kazidomi. Pour moi c'est une grande force. Mais aussi parce que du coup, rien que le fait que moi j'ai fait Solvay, je préférerais soutenir quelqu'un qui vient de Solvay qu'un français.

Après sinon, j'ai déjà vu passer des petites vidéos où elle raconte que son papa était médecin, qu'elle fait les courses et qu'elle fait attention aux ingrédients dans les produits. Par contre, ça j'avoue que ça fait plaisir qu'elle le dise et ça me donnerait envie de fermer les yeux. Fin si c'était vraiment réel. Mais non honnêtement, je n'ai pas, dans le monde d'aujourd'hui, je crois que nulle part on peut avoir 100% de la confiance. Que même si je commande chez Kazidomi, je vérifierai quand même moi-même. Ce n'est pas pour ça que je me dis y a que du bon dans tout. Donc ce message n'est pas encore, pour moi, hyper ancré mais si ça s'avérait être vrai, ce serait super cool.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Ben depuis que je suis sur le groupe plus, parce que du coup, je vois toutes les publications de d'autres gens qui achètent chez Kazidomi. Donc tu as cet effet d'office de communauté. S'il n'y a pas le groupe Facebook, je ne sais pas qui d'autres achètent chez Kazidomi. Donc on ne peut pas vraiment dire qu'il y a une communauté. Et genre sur la page Facebook, là c'est vraiment de la communication dans un sens donc de la marque vers nous. Et donc ce n'est pas non plus pour moi une communauté. Une communauté, c'est genre entre nous.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Les valeurs au sein de la communauté, je dirais que c'est la volonté de manger plus écologique et ça c'est dans mes valeurs. Parce que les gens demandent des astuces qui vont toujours dans le sens de l'écologie. T'as aussi la volonté de transparence, ça va aussi. Pour le reste, je dois avouer qu'en fait, je trouve qu'il y a beaucoup de gens qui font que se plaindre. Et moi-même j'ai travaillé dans une, chez une marque belge pendant 6 mois. Et j'ai remarqué qu'en fait j'ai totalement changé de point de vue à ce niveau-là. Avant de faire ce stage, oui s'il y a un truc qui ne me plaît pas, je ne sais pas, il y avait une dame qui avait commandé du riz thaïlandais et c'est genre une autre sorte de riz qui est arrivée, et son copain était thaïlandais. Et après tout un cinéma parce qu'en Thaïlande, c'est une insulte d'envoyer ce riz-là. Et en fait, avant, oui peut-être que si j'avais reçu le mauvais riz, j'en aurai parlé publiquement. Mais maintenant

que j'ai travaillé dans une entreprise belge, je sais que les marques, elles font de leur mieux, que tu travailles à fond. Quand même parfois, ou même ceux qui se plaignent parce qu'il y a 10 centimes de différence, blabla, ben ce sont des centimes. Ce n'est pas pour que toute l'équipe aille au Club Med donc... Donc au mieux, ça aide l'entreprise à se développer. Donc quand on prend un concept, c'est quoi le problème de payer 10 centimes de plus quoi. Donc mon point de vue a changé tout à fait à ce niveau-là. Et du coup, quand je vois les gens se plaindre sur plein de choses, je ne trouve pas ça cool pour Kazidomi et je dirais même que ça pourrait peut-être me faire quitter le groupe.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (Votre rôle)

- *Actif ou passif ?*
- *A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?*
- *Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)*

Là je dirais zéro mais je regarde. Je dirais qu'une fois par jour, j'ai au moins des publis du groupe qui passe dans mon actu. J'y suis ce qu'il s'y passe mais personnellement, je ne publie rien. Et après, je ne réponds pas tellement parce que comme je te dis, j'ai l'impression que beaucoup de publications, ce sont des gens qui se plaignent et ça je ne vais ni liker ni commenter.

Je suis plutôt passive. Je ne publie, like et commente pas.

Liker, commenter, c'est parce que le contenu, j'ai peut-être liker une fois un post de Kazidomi mais qui est un post qui aurait pu être fait sur la page Facebook. Fin c'est juste la marque, fin un peu l'entreprise qui communique avec nous. Mais au sein de la communauté même, il y a beaucoup de gens qui se plaignent et ça, je n'ai rien à leur répondre.

Après, moi ce que je voudrais plus voir, c'est vraiment genre des recettes, tu vois des trucs qui peuvent me servir et alors là je likerais, si j'ai une question, je commenterai.

Toutes les publications, tu vois là j'en ai une sous les yeux « bonsoir comptez-vous proposer du miel machin, dans votre site ? », ben ça, je ne vais ni liker, ni commenter.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

J'ai fait au Q1 un field project, on travaille avec une entreprise et je travaillais avec Yuman. Et du coup, avant de bosser avec eux, quand on a reçu notre sujet, on s'est dit qu'il fallait s'informer sur ce genre d'initiatives et tout. Et du coup, j'ai rejoint le groupe de Kazidomi mais aussi le groupe de La Fourche. Donc voilà, je me suis mise sur des groupes comme ça pour un peu voir, pour un peu essayer de comprendre mieux les consommateurs, etc. Fin un peu me mettre dans le bain. Et puis La Fourche, je me suis enlevée parce que ça, c'était très français. Je me sens plus proche de Kazidomi vu que c'est belge.

Mes attentes, moi j'aimerais voir des recettes parce que moi je suis vraiment du style à prendre des petits magazines de recettes, et tout donc plus de ça. Tout ce qui est recettes de produits ménagers, ça j'avoue que je n'ai pas encore passer le cap mais en soi, ça m'intéresse. Et alors par exemple des informations nutritionnelles. Genre l'autre jour, je pense que c'est Kazidomi qui avait publié des informations nutritionnelles de différents laits végétaux, et ça je trouvais ça hyper intéressant. Et ça c'est de l'information qui me fait plaisir que ça tombe tout seul dans mon fil d'actu et que j'apprends des choses.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Plus de recettes. Justement, l'idée c'est que la communauté peut publier ses recettes, ça ne doit pas être que Kazidomi. Plus des trucs et astuces en fait parce qu'en fait, c'est ça qui, je ne vais pas dire me dérange mais j'ai l'impression que les gens publient sur ce groupe pour s'adresser à la marque, mais sur des sujets qui n'intéressent qu'eux-mêmes, leur petite plainte, leur petit problème. Et donc ça, autant qu'ils les contactent en message privé ou par mail. Mais par contre, c'est très clair dans les règles d'adhésion, que ce n'est pas un service après-vente. Donc en soi, vous faites déjà votre maximum pour pas que ça arrive. Mais peut-être que s'il y avait un lien plus en évidence où les gens peuvent aller mettre leur plainte. Parce qu'en plus, je trouve qu'afficher sa plainte pour tout le monde, ce n'est pas bon pour l'image de marque et ce n'est pas sympa d'aller, tu vois, je n'ai pas envie de contribuer à ce lynchage quoi.

Même en fait, les gens qui proposent un nouveau produit, enfin, il y a quand même de publications, c'est ça, okay il y a peut-être 2-3 personnes qui connaissent ce produit qui vont mettre un like, un peu soutenir le truc, mais sinon pareil, s'il y avait un lien pour « Ici proposez-nous des marques ou des produits que vous aimez bien », il n'y a pas besoin que tout le monde se tape ça dans son actualité. Parce que franchement moi je ne connais pas, je ne suis pas une experte, donc je ne connais pas 10 000 marques. Ce qui ne se vend pas en Belgique, ben souvent je ne connais pas. Donc si on me propose un produit que je n'ai jamais vu... Et en plus, souvent, ça va être une sorte de miel, une sorte de machin, donc ce n'est pas que c'est un truc révolutionnaire où je me dis « ah tiens, c'est quoi ce truc quoi ».

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

J'ai une image ternie de gens qui se plaignent beaucoup. Parfois ils se plaignent pour des tout petits trucs et je me dis « Waow, mais en fait, tu es en train un peu de vouloir salir l'image de marque tout ça juste pour ce petit problème ». Fin, ce ne sont pas ce genre de personnes avec qui je voudrais être ami. Mais après les gens qui ne se plaignent pas, ça par exemple, si j'avais une question, si moi je demandais un tips ou une astuce, si quelqu'un me répond, je fais quand même totalement confiance.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité?

Ah non pas du tout. Je trouve ça important que l'entreprise y soit. En plus, il y a beaucoup de gens qui s'adressent à l'entreprise pour se plaindre, qui attendent une réponse...

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Oui quand même. Si quelqu'un poste quelque chose mais qu'il a un badge genre qu'il poste souvent et tout, je me dis que la personne est plus engagée chez Kazidomi. Et genre dans le cas aussi où si cette personne se plaint, je pense sa plainte a peut-être un peu plus de poids si la personne publie souvent. Genre, elle n'est pas là que pour le négatif mais juste pour partager un maximum dans le positif et dans le négatif.

6. Accordez-vous plus d'importance à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Je t'avoue que moi je ne suis pas une chichiteuse sur les prix, donc ça c'est quelque chose par exemple qui me passe un peu.

Plutôt émotionnel je pense. En fait émotionnel, parce que si je veux une donnée objective, je vais sur le site web de Kazidomi. Je peux trouver la réponse.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Je dirais non pas du tout mais je pense que c'est plutôt lié à mon âge, le fait que je n'ai pas l'abonnement, etc. Mais je pense que des femmes plus âgées ou qui ont l'abonnement, qui sont fidèles en achat à Kazidomi, ça peut être une chouette récompense. Sentir que l'entreprise sait qu'on existe, qu'on ne met pas nos sous n'importe où, je pense que c'est important. Maintenant, tu me demandes pour moi personnellement pas vraiment, non.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Je dirais que l'expression qui va avec la co-crétation, c'est sondage parce que moi c'est vraiment quand on demande l'avis aux clients et il y a beaucoup de marques qui le font sur Instagram en story j'ai l'impression avec des petits sondages où il faut voter. Et ça d'ailleurs, je trouve ça assez cool.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je dirais non. Je dirais juste que du coup ben ça me fait penser aux marques qui sur Instagram font des petits sondages. Comme par exemple Clio Goldbrenner qui fait ça le dimanche. Et je pense que ça les aide quand même à adapter le produit aux résultats qu'ils obtiennent, avec les couleurs, les modèles, les matières et tout.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

C'est peut-être pour créer un produit que justement on ne trouve pas sur le marché, qui ne correspond pas encore à, qui ne correspond pas à nos attentes. Si, c'est pour créer un truc qu'on peut déjà trouver de manière parfaite ailleurs, ça a un moins d'intérêt je trouve. Donc plus, je partirais plus sur des produits justement où il y a encore du travail à faire pour avoir un truc chouette quoi. Et du coup ma motivation, ça serait d'enfin trouver le produit de mes rêves. Du style, par exemple, le beurre de cacao, je n'ai pas encore trouvé mon beurre de cacao idéal. Donc ça je pense que ça pourrait être chouette de faire une co-crétation pour avoir le truc parfait. Maintenant, un sirop d'érable, personnellement je ne m'y connais pas vraiment. Mais du coup, pour moi, ils ont tous le même goût.

Donc est-ce que je veux faire de la co-crétation dessus ? Peut-être pour m'amuser d'un point de vue marketing et donner mon avis sur le packaging, etc. Mais sur le goût en lui-même, ben il n'existe pas 200 millions de sirops d'érable.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui je pense que si je vois un sondage, je vais y participer. Ça dépend de la fréquence des sondages.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Ah ben ça je pense que c'est cool, j'aime bien quand Kazidomi sur le groupe présente. Je pense que récemment, c'était le sirop d'érable qui est nouveau. Parce que si je n'ai pas de publications là-dessus, honnêtement un sirop d'érable en bio, je vais aller vers une marque que je connais. Il n'y a aucune raison pour moi d'aller vers la marque de Kazidomi alors que Kazidomi, pour moi, c'est un magasin bio en ligne, donc en quoi ils ont une expertise dans le sirop d'érable ? Je n'en sais rien quoi. Maintenant si j'ai eu une publication qui m'explique bien le processus qui a été mis en place, la recherche, alors dans ce cas ce produit pour moi... Je pense que c'est important pour Kazidomi comme vous êtes à première vue un magasin.

Il y a cet aspect aussi de communiquer sur le fait « Ok on prend la peine de faire du chocolat, mais ce n'est pas pour nous mettre des sous pleins les poches, c'est parce que du coup, on peut vous l'offrir moins cher ». Alors en fait quand t'es un magasin qui se met à faire des produits, il faut un peu expliquer la motivation.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Ah ouais, ça je trouve que c'est cool.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Euh, oui oui oui. J'aime bien quand j'achète quelque chose de nouveau, après souvent si j'aime bien j'en parle autour de moi, si je n'aime pas, aussi. Je pense que dans les produits alimentaires plus sains, ça passe aussi vraiment par le bouche-à-oreille.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Les discussions Messenger et les groupes Facebook notamment les groupes d'années d'unif quoi. Et puis Facebook, je peux te dire le nombre d'heures que j'y passe : en moyenne, la semaine dernière, en moyenne, sur une semaine j'ai fait 6h24 sur Facebook et 7h30 sur Messenger.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Je trouve que c'est idéal, je vote 100% parce que Facebook, j'y vais quand même. Alors qu'aller sur le site de Kazidomi, ça me demande déjà d'y penser, d'y avoir envie. Je pense que c'est important de se mettre là où les gens y sont déjà quoi.

Si toutes les interactions sont sur la même plateforme, c'est plus facile pour les clients.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Mettre plus en avant un endroit où les gens peuvent aller déposer leurs plaintes parce que, ça, on n'a pas besoin de le voir.

Et alors pour les produits, à voir, ça il faut voir à quel point ça vous intéresse ou pas. Je ne sais pas, ça ne me ferait pas partir du groupe mais peut-être un endroit aussi qui recense toutes les propositions de produits et que une fois par semaine, vous publiez les propositions que vous avez eu et là les gens commentent.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Mais je pense que si c'est pour la co-crédation, c'est une bonne idée. Moi personnellement, est-ce que je vais aller Kazidomi pour la co-crédation ? Pas spécialement. Mais déjà, je n'achète pas vraiment énormément sur Kazidomi. Donc c'est peut-être plus malin que vous co-crédiez avec des gens qui prennent la peine de venir sur le site, qui font des achats parce qu'aller mettre la marque que j'aime bien mais si je n'achète jamais, ben c'est gentil mais pour vous, ce n'est pas très utile. Donc ça permet encore plus de filtrer je pense les gens qui participent à la co-crédation, avec des gens qui sont plus fidèles à Kazidomi.

Et après les gens qui sont middle chaud pour la co-crédation, fin moi je trouve ça hyper intéressant. En fait, c'est juste que je ne sais pas si je le ferai. Et ben du coup, si je veux le faire, j'irai sur le site. Mais si je ne veux pas, je n'ai pas besoin d'avoir ça dans mon Facebook. Donc en fait, je ne perdrais rien quoi.

Donc tu ne serais pas prête à changer de plateforme pour échanger comme tu fais sur Facebook ? Donc sur le groupe, ce serait plus, tu lis les avis, les recettes, etc. mais donc tout ça ce passerait sur la plateforme et plus sur Facebook. Est-ce que tu serais prête du coup à changer de plateforme pour lire tout ça ? Non, moi je mettrais la co-crédation sur le site, ça ok. Et la communauté, ça sur Facebook où là on peut s'échanger des tips, recettes et là-dedans

essayer d'enlever les plaintes mais attention, il ne faut pas que les plaintes commencent à se retrouver sur le site web parce que ça je pense que ça peut être très mauvais. Donc quand tu dis forum de discussion, là il faut faire plus attention que ce n'est pas à cet endroit-là que les gens vont mettre les plaintes qu'ils mettent sur Facebook parce que si t'as quelqu'un qui découvre Kazidomi, ça ne donne pas confiance quoi si c'est sur le site même.

Et puis t'interagis avec quelqu'un sur Facebook de type communauté, tu peux voir si tu as des amis en commun ou pas, ça sur Facebook c'est quand même chouette pour créer des liens.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Pour la co-crédation, je pense que c'est surtout Kazidomi qui pose des questions aux consommateurs et nous qui y rpondons. Donc je ne vois pas trop des publications spontanées de la part des consommateurs dans cette plateforme-là. C'est plutôt donner son avis mais sur quelque chose dont on nous a demandé notre avis.

Et après, pour moi, ça peut être dans tous les aspects de la création : autant le marketing, le logo, le design que le contenu vraiment du produit que les aliments qu'il contient, les goûts. Après ça pourrait être sympa que dans tous les gens qui ont co-crédé le produit, soit vous choisissiez au hasard une personne et alors son prénom, c'est le prénom du produit. Vraiment intégrer les gens.

Qui pourrait y accéder justement à cette plateforme ? Tout le monde ou bien alors du coup peut-être vos adhérents comme ça vous êtes sûr qu'ils ont une certaine fidélité, ils sont là dans un but positif, que leur avis compte vraiment parce qu'ils ont une intention d'achat vu qu'ils ont pris un abonnement. Donc peut-être les adhérents. Ça ne me choquerait pas que ce soit que des adhérents.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérerait ?

Communauté et échanges et pour moi, c'est vraiment pour augmenter le brand awareness de Kazidomi. Quelqu'un comme moi et qui achète très très peu, je sais que Kazidomi existe parce que tous les jours, j'ai une publication par le groupe qui peut attirer des gens intéressés par le contenu du groupe qui après eux-mêmes peuvent se traduire en achat sur le site.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Ben tant que je ne suis pas adhérente, je n'aurai pas accès. « Mais si tu devenais adhérente ? » : pour moi, ce serait un plus dans ma motivation d'être adhérente parce que pour l'instant la motivation d'être adhérente, elle n'est basée que sur le prix. Or moi je ne suis pas du tout

une chichiteuse sur le prix. Si un produit que j'ai envie qu'il y ait 50 centimes de différence, 1 euro, je ne suis pas du genre à perdre mon temps là-dessus. Et du coup même dans un magasin bio, en fait j'ai déjà de base pas vraiment de notion de que coûte quoi, genre plus ou moins mais vraiment pas aux euros près. Et du coup, cet argument du prix ne m'a pas encore assez, n'est pas suffisant pour moi pour prendre l'adhésion.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Je pense qu'il vaut mieux avoir 5 personnes qui co-crédent mais qui sont super motivées et qui vont acheter le produit après que de mettre ça sur le groupe Facebook où okay t'as accès à beaucoup plus de monde, qu'il y a des gens qui font des petits sondages mais en fait qui n'auront jamais l'intention d'acheter. Je pense que ce n'est pas non plus une obligation de tirer tout le monde vers là.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Déjà, j'ai déjà été sur le site de Kazidomi et j'ai vu ce genre de contenu que je trouvais intéressant. Mais pour moi, ça m'arrangerait que ce soit retranscrit sur Facebook parce que je ne vais pas prendre vraiment la peine d'aller jusque sur le site. Donc voilà, partager le contenu du site, ne pas hésiter à le remettre sur le groupe Facebook. Après oui, c'est toujours bien d'avoir des évaluations de recettes. Généralement, ça nous donne plus envie ou confiance de faire la recette si on voit que les autres l'ont réussie.

Et toi ça t'intéresserait de poster toi-même tes propres recettes ? Ouais ouais, je ne sais pas si j'en ai développé déjà beaucoup. Ça je pourrais le faire sur le groupe Facebook. Sur le site, ça m'intéresserait mais j'irai moins.

+ poser la question : est-ce que ça vous intéresserait d'avoir les valeurs nutritionnelles sur les recettes ? Oui, ça beaucoup !

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Ouais.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Je pense que ça c'est toujours bien oui. Franchement, je ne peux pas dire que je fonctionne à ça mais dès que j'ai un bon d'achat, je trouve que c'est une belle manière de récompenser les consommateurs. Il y en a qui disent que ça pousse à l'achat blablabla mais ça je trouve que ce n'est pas vrai. Ça fait juste plaisir, voilà quand on est fidèle à une marque, de temps en temps peut-être pouvoir acheter quelque chose un petit peu plus cher parce qu'on a un bon d'achat et se faire plaisir.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Là comme ça, moyen mais je crois que c'est lié à mon âge, mon occupation,

ENTRETIEN N°12 : VERA MENRATH

Questions d'introduction :

- Nom ? Âge ? *Vera Menrath, 35 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je suis en formation pour être naturopathe.*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Non je n'achète pas que chez Kazidomi, j'achète aussi en magasins bio physique. Surtout parce qu'il n'y a pas de frais chez Kazidomi. C'est ça mon gros problème.

Pq Kazidomi ? En fait j'aime beaucoup les produits que j'y trouve. Alors je sais qu'il y a beaucoup de...fin ça fait longtemps que je suis abonnée. Et depuis, il y a quand même eu pas mal de sites qui font la même chose. Après, je ne me suis pas penchée sur la concurrence pour voir est-ce que je ferais mieux de changer ou pas ? Mais en fait j'aime beaucoup les produits faits par Kazidomi. Fin certains, il y en a qui ne me plaisent pas mais y en a beaucoup que j'aime bien. Du coup, c'est ça qui me plaît. Evidemment les réductions, c'est sûre.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Parce que ce qu'on met dans notre corps a beaucoup d'impact sur notre santé globale donc du coup. Je ne dis pas du tout qu'il ne faut plus rien manger de « mal sain », non il faut aussi se faire plaisir mais c'est une question de quantité et donc d'avoir une base d'alimentation avec des produits bio, de qualité, brute c'est important. Et même en naturopathie, l'alimentation, ça fait partie des 3 piliers principaux donc du coup, c'est vraiment sur ça qu'on peut jouer.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Je ne sais plus, c'était il y a tellement longtemps. Ça doit faire au moins 3-4 ans. Aucune idée, je ne sais pas comment j'ai connu Kazidomi.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

J'ai envie de dire Noël. Parce qu'à chaque fois, quand je parle de Kazidomi, je dis « quand je reçois mon colis Kazidomi, pour moi, c'est Noël quoi. ». Je suis trop contente, j'ai envie de voir tout ce que j'ai acheté et tout, c'est trop bien.

Les avantages de Kazidomi : la livraison est rapide. Les réductions même si je trouve que parfois c'est quand même, fin disons que le prix initial n'est pas celui que je trouverais en magasin bio donc du coup la réduction n'est pas si incroyable que ça. Ensuite, certains produits faits par Kazidomi qui sont vraiment bien. La diversité des marques mais c'est surtout, j'ai l'impression que vous êtes bien à l'écoute sur le groupe Facebook des marques que les personnes abonnées aimeraient voir sur le catalogue. Donc ça je trouve que c'est vraiment une des forces parce qu'il y a encore des marques que j'aimerais trouver et que je ne trouve pas. Mais j'ai vu une évolution depuis que j'y suis, qu'une certaine marque que des gens ont demandée finalement elles y sont dans le catalogue. Donc il y a encore d'autres marques où je me dis « oh ça serait trop bien s'il y avait ça, ce serait ça de moins à acheter en magasin bio ou autre part sur internet ». Mais bon, je trouve que ça va dans le bon sens.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Pousser à prendre l'adhésion, c'était le code de parrainage.

Pourquoi êtes-vous devenu membre ? : Et au départ, pour essayer parce que j'achetais en magasin bio tout avant à ce moment-là. Et du coup, c'était pour faire des économies quoi globalement.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Je ne la connais pas. Donc du coup, je ne peux pas la qualifier et donc importante, non. Les valeurs de la marque sont importantes, l'histoire de comment elle a été créée, non ce n'est pas important pour moi.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Via le groupe Facebook, j'ai l'impression de faire partie de la communauté. En revanche, je trouve que, on n'est pas, disons que quelqu'un qui s'inscrit demain, a les mêmes avantages que moi qui est suis inscrite depuis 4 ans. Fin disons que l'ancienneté, par rapport à des réductions, ... Mais nous en fait, la première année, j'ai eu un bon de parrainage mais ensuite les autres abonnements annuels ont été fait automatiquement, je ne voulais pas me désabonner donc mais voilà ça a été fait automatiquement, sans réduction. Donc finalement, ça vaut peut-être plus le coup de se désabonner, de reprendre le code de parrainage de quelqu'un parce qu'il y a un milliard de personnes qui en proposent et de se réabonner comme ça, quitte à perdre un mois de Kazidomi quoi. Et ça je trouve que c'est vraiment dommage.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Et bien la bienveillance, le respect, c'est de la curiosité et de l'entraide. Et oui c'est en accord avec mes valeurs.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Je ne suis pas très réseaux sociaux donc de toute manière, je ne poste pas grand-chose. J'ai peut-être dû écrire 1 ou 2 messages pour demander ou pas écrire un message, ça m'étonnerait mais plutôt répondre à un commentaire, à une question, à un sondage, à quelque chose qui est a été postée sur le groupe. Donc là oui en commentaire, j'ai sûrement dû répondre. Par exemple, il y a eu des fois je me souviens, ils demandaient si on avait des marques de tel ou tel produit qu'on aimerait bien voir figurer sur le catalogue donc là j'avais répondu. Et y avait des sondages pour les couleurs de tel packaging, donc ça oui, j'ai répondu. Par contre, je ne réponds pas du tout à tous les commentaires etc.

Active ou passive ? Disons que je lis les trucs, ensuite si j'ai l'impression qu'on a besoin de mon avis, je vais le dire. Mais je ne vais pas répondre à tous les trucs, non. Un entre deux. Je ne suis pas à écrire tous les jours sur le groupe mais je ne vais pas laisser passer un truc auquel on doit répondre quoi. Je n'ai jamais publié, je ne pense pas. Je ne publie pas parce que c'est ma personnalité qui ne va pas publier sur mon Facebook à moi donc voilà.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Être au courant des nouveautés. Je pense être au courant des nouveautés et de ce qui se passait dans Kazidomi. Et oui je pense aussi participer, je ne savais pas s'il y allait avoir des sondages ou qu'on pourrait dire notre avis mais maintenant que c'est le cas, oui, ça ça fait partie aussi.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Non, alors ça pas du tout. Le but, c'est vraiment soit d'être au courant des nouveautés de Kazidomi ou de participer à la création de produits Kazidomi ou d'enrichir le catalogue etc. en fonction du nombre de gens qui répondent, que tout le monde participe et que ça soit un reflet de, un vrai reflet de ce que nous on qui sommes abonnées avons envie ou besoin.

Mais c'est clairement pas rencontrer de nouvelles personnes.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

J'ai confiance en eux mais c'est compliqué. Oui j'ai confiance en eux et quand il y a que des commentaires négatifs sur un produit, non je pense que je ne l'achèterai pas. Par contre, s'il y a 5 commentaires positifs et 1 négatif qui n'est pas content, ben dans ce cas, je pense que je l'achèterai quand même pour tester et me faire mon avis.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité ?

Non. « Vous trouvez ça important qu'ils soient présents ? » : Ben oui, parce que vu que moi mon but c'est d'être au courant des nouveautés et de proposer et de répondre à des questions ou de proposer de nouvelles marques pour que le catalogue de Kazidomi soit enrichi, je trouve que c'est important que vous soyez là, fin que la marque soit là, parce que sinon on parle dans le vent.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire ?

Non.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? *Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?*

Un mélange des deux.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Ben si c'est juste pour avoir un nom sur Facebook, ça ne m'intéresse pas du tout. Si ça a d'autres avantages en particulier des réductions, fin plus de réductions ou... Là oui, là ça serait intéressant. Je trouve qu'on soit chez Kazidomi depuis 5 minutes ou depuis 4 ans, on n'a pas vraiment de différences. Donc autant renouveler tous les ans, au lieu de rester abonné quoi.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-création ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Je donnerais cette expression-là « seul on va vite, ensemble on va loin ».

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-création ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Oui j'ai déjà participé à des campagnes de co-création pour des cosmétiques de la marque Krème que je recommande d'ailleurs. Et aussi pour prêt à porter (réuni).

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crée avec Kazidomi ?

Arriver à un produit au plus près des attentes de la communauté, pouvoir dire notre avis et savoir qu'il est écouté, se sentir investie au sein de la Kazi Family.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui, quand je les vois. J'ai des alertes du groupe donc si je vais sur Facebook, que je clique et que je le vois, je réponds.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Ça trop bien, oui, plus plus !

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Ouais, je serais intéressée.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Si je ne dois pas faire des stories Instagram dessus, oui avec grand plaisir. J'aimerais beaucoup tester et faire des feedbacks à la marque. Par contre, c'est vrai qu'il ne faut pas compter sur moi si c'est pour, fin en tout cas pas maintenant, de faire des stories. Insta sur ça quoi.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Eh bien, des groupes type Kazidomi et donc des family sur différentes choses, donc ça j'en ai plusieurs. Et sinon pour les événements. J'y vais tous les jours mais je ne fais pas forcément grand-chose sur Facebook tous les jours.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Euh oui, c'est bien, je ne le fais pas trop interagir avec les kazimies finalement mais je pense que c'est efficace.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Ben, en fait je ne sais pas à quel point quand on pose une question pour Kazidomi est-ce qu'on nous répond rapidement etc., ça je ne sais pas vu que je ne l'ai jamais fait. Mais à chaque fois que moi j'ai eu des problèmes avec mes colis, j'ai écrit directement au SAV et j'ai eu des réponses tout de suite quoi. Donc je n'ai vraiment rien à dire là-dessus.

Sur le groupe Facebook, là comme ça je ne vois pas.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Oui à tout ! C'est envisageable et je serais prête à continuer à échanger sur le site de Kazidomi.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

Composée de qui : les mêmes personnes qu'il y a actuellement sur le groupe Facebook et la marque. Les non-membres ne me dérangent pas. Oui je pense qu'ils pourraient y accéder aussi. Là comme ça, je n'ai pas en tête quelque chose que je voudrais partager avec la Kazi Family mais pas avec les autres quoi. Donc ça ne me dérangerait pas.

Niveau fonctionnalités, il faudrait se faire un système avec un peu comme Facebook où il y a des alertes de nouveautés, une petite icône pour dire un petit 1, 2, 3 parce qu'il faut penser à y aller sur cet onglet.

Quels sujets : il peut y avoir des sujets un petit peu de conseils. Il y a eu pas mal un moment de conseils récup par rapport à différentes, par exemple des bouteilles de verre qu'on récupère, etc. au lieu de les jeter. Il y a plusieurs personnes qui ont proposé des idées de récup à ce sujet. Une partie où on dit « ah ça j'ai testé ça, c'est trop bon » mais au final, on met ça plutôt dans les commentaires du produit. Des recettes. Une partie, une rubrique où on demande des marques et des produits. On a tous des marques qu'on aime bien et qu'il n'y a pas sur Kazidomi. Quand on commence à faire 14 magasins, c'est un petit peu chiant.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Non, ben du coup, si ça reprend les mêmes choses, je pense qu'il vaut mieux ne pas dédoubler sinon on ne sait plus où aller quoi. On ne sait plus où aller pour trouver les infos, pour poser

une question. Vous ça vous dédouble le travail parce qu'il faut bien sûr que quelqu'un lise tous les commentaires.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Ah oui bien sûr. Toute façon, moi je suis toujours loggé sur Kazidomi.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent. Moi ce qui me gène dans le groupe Facebook, c'est que tout est mélangé. C'est-à-dire qu'on recherche une info, c'est impossible. Il peut y avoir 10 activités dans la journée et finalement, on va rater le sondage qui était le matin à 8h alors qu'il y a 10 personnes qui ont raconté leur vie derrière quoi. Là ce sera mieux organisé, on sait où trouver les infos. Si on a envie d'aller voir des recettes, on sait où c'est. Si on a envie d'aller voir des conseils récup, on sait où c'est. Si on veut participer à la création de contenu, on sait aussi où c'est, etc.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Oui, oui, ce serait bien ouais, une bonne idée.

Et est-ce que ça vous tenterait de poster vous-même vos propres recettes ? Oui, c'est une bonne idée. Je ne sais pas si moi je le ferais particulièrement mais par contre, je pense qu'il y a des gens qui le feraient. Donc du coup, après ça fait une plus grosse plateforme de recettes donc oui.

Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir les valeurs nutritionnelles sur les recettes ? : oui, si, c'est intéressant pour certaines personnes et certains... oui, oui.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Oui oui, ce serait super oui.

Après en tant que naturopathe, je ne pense pas aller voir un diététicien mais je pense que pour la communauté, c'est super. Je pense que ça aiderait beaucoup de gens aussi.

Moi je trouve que ce système de permettre à des gens d'accéder à des systèmes de santé, fin des trucs qui sont vraiment importants pour la santé donc des conseils alimentaires ou un abonnement de sport, c'est super important pour des personnes qui, par rapport au prix parce

que ce n'est pas gratuit, pourraient être un peu freiné et finalement, là leur permettre d'y accéder, moi je suis super contente si je peux participer à ce projet.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ouais, oui, c'est une bonne idée aussi.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Oui tout à fait.

ENTRETIEN N°13 : MARVEL HASKO (ALIAS BERNARD)

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Bernard (alias Marvel Hasko), 44 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Fonctionnaire de police*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ? *Alors j'achète une bonne partie chez Kazidomi mais j'alterne quand même avec les grandes surfaces pour certains aliments ou produits. Je complète en grande surface quoi.*

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Je me base sur une alimentation sur l'index glycémique des aliments. J'ai quelques petits problèmes intestinaux parfois et le fait de réguler par ce biais-là me permet de ne pas avoir de traitement médicamenteux et de pouvoir gérer au mieux ces petits soucis.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Il me semble que je suis tombée dessus sur internet en faisant un petit peu des recherches, des comparatifs de prix sur notamment le sucre de fleur de coco. Et puis j'ai vu l'éventail de produits que vous proposiez et j'ai été attirée et j'ai été très satisfaite dès la première commande.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

En un mot : perfection. Oui honnêtement le rapport qualité-prix jusqu'à la rapidité des livraisons est parfait. J'ai commencé avec vous lors du premier confinement en France et les délais ont été tenus malgré les problèmes qu'il pouvait y avoir

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Parce que j'ai été très satisfaite de la première commande et puis le système où on ne commanderait éventuellement pas assez au cours de l'année, il y aurait un retour sur investissement de cette adhésion je trouve cela super honnête.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Heu c'est vrai que là-dessus je ne me suis pas trop inquiété, à partir du moment où j'ai vu la qualité des produits qui étaient offerts j'en ai logiquement déduit que c'était des gens qui avaient une recherche de proposer des produits très sains, très variés et de plus en plus en vrac en plus. C'est vrai que je ne me suis pas plus posé de questions là-dessus.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Ouais parce que la preuve j'arrive quelques fois à intervenir sur le groupe Facebook et puis il y a toujours la possibilité d'échanger sur tel ou tel produit, une personne qui hésiterait à le prendre on peut toujours donner notre avis. Aussi d'autres personnes qui proposent des produits ou qui demandent le retour de certains produits, ça permet aussi de s'y intéresser alors qu'on n'avait peut-être pas l'idée jusque-là. Donc ce sont ces échanges qui font que je pense que je fais partie de la Kazi Family.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Le respect de notre planète, je pense que c'est vraiment un gros point avec comme je vous disais les produits en vrac, les produits bio qui sont proposés, le suivi qui en effet aussi s'il y a

un problème avec un produit on y est avisé rapidement. Le respect de notre planète et puis les produits sains pour nous notre corps et notre santé. C'est forcément un ensemble.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (Votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Nous à la maison dès qu'on en a la possibilité on évite un maximum le gaspillage, jusqu'aux épluchures de fruits et de légumes qui sont utilisées pour faire des bouillons. De même pour tout ce qui est matériel, on préfère avoir à faire réparer un appareil plutôt que de le mettre dans un pseudo « truc de recyclage » et puis racheter du neuf. On essaie de recycler, on avait une vieille armoire familiale et elle a été transformée en bar par exemple, vous voyez le bois est réutiliser systématiquement.

Je like pas mal et parfois je poste des petites recettes que j'ai fait avec vos produits, ce genre de choses ou j'essaie des recettes que vous proposez aussi parfois. Je me trouve assez impliqué quand même.

4. Commentez-vous avec un profil anonyme ? Pourquoi ?

Du fait de ma profession, ce n'est pas très bien vu auprès du ministère de l'intérieur d'avoir beaucoup de réseaux sociaux même si c'est quelque chose de parfaitement correct, c'est quelque chose de rarement bien vu.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Alors comme je vous le disais tout à l'heure c'est vraiment pour les échanges qui s'y font, c'est toujours très intéressant, très enrichissant et puis parfois s'il y a un produit un peu malmené par quelqu'un alors on peut donner peut-être un conseil sur l'utilisation du produit ou ce genre de chose donc c'est vraiment de l'échange voilà.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Interagir avec des gens c'est un petit peu le but aussi justement. C'est vrai que vous avez régulièrement beaucoup les mêmes personnes qui interagissent donc c'est vrai que ça fait un lien. On ne se verra surement jamais en vrai, il y a très peu de chance, mais c'est un petit lien en plus sur une matière ou sur un produit que l'on apprécie énormément.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,... ?

Alors ça va plus éventuellement m'amener à tester un produit que je n'avais pas testé jusque-là car mes produits chez vous je les connais bien, c'est régulièrement les mêmes commandes et ce serait plus pour me tourner vers un nouveau produit, quelque chose que je n'ai pas testé encore.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Ah non non au contraire, je pense que c'est une évidence qu'ils fassent partie également. C'est dans une logique en effet d'éventuellement arranger les choses ou comme beaucoup de personnes le propose, le retour de certains produits ou l'arrivée de nouveaux produits, il faut qu'ils soient là pour en prendre compte. Je pense que pour l'amélioration de certaines choses ou une prise de conscience sur un produit à retirer ou à améliorer c'est l'idéal qu'ils soient sur le groupe également.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non je ne porte pas plus d'attention que cela à la personne qui commente car pour moi un avis est toujours bon à prendre quelle que soit la personne. Je ne les connais de toute façon pas donc si la personne à essayer et donne son avis je le prendrai en compte et je me ferai mon propre avis par la suite.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Je suis plutôt objective. Je pense que c'est mon métier qui fait que je suis très objective et que l'émotionnelle j'y prête moins attention.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Alors ça fait toujours plaisir mais je ne participerai pas plus pour l'avoir. Mais oui c'est vrai que c'est toujours une petite reconnaissance qui fait plaisir mais dans mon comportement, dans mon relationnel ça ne changera pas grand-chose. Mais je n'ai rien contre.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Pour moi ça représente l'idée collective développée en commun.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Unilever, Heineken, BMW le font déjà. Coca-Cola aussi d'ailleurs. Pour chacun d'eux les clients qui connaissent le mieux la marque aident au développement mais aussi à la résolution des problèmes éventuels.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

De mon point de vue, un co-crétation serait déjà uniquement au niveau alimentaire, peut-être que cela permettrait de développer votre carte déjà présentée sur l'index glycémique des aliments.. Par des recettes, des propositions de produits que Kazidomi pourrait développer telle que la marque Fiberpasta par exemple...

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Alors ça dépend le type de sondage parce que je ne suis pas trop produit de beauté, je suis plus orientée vers l'alimentation donc dès que ça concerne l'alimentation oui oui tout à fait.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-créter avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Je crains de manquer de temps pour cela par contre. Mais si c'est par le biais de sondages ou de petites actions qui ne demandent pas une trop grande implication et trop de temps alors oui tout à fait avec plaisir, ça me semble beaucoup plus réalisable. Et une plateforme dédiée à cela me paraît justement logique.

6. Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens vous tenterait ? Pourquoi ?

Non ça par contre non parce que j'ai trouvé mon rythme, mon style, ça me convient très bien et je n'en ressens pas le besoin.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Je vais sur Facebook et plutôt Messenger pour parler avec mes amis et ma famille. Sinon pour regarder quelques groupes comme la Kazi Family.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Elle est bien, je pense que ça tourne comme les fondateurs l'avaient peut-être prévu.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Mmh non.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Oui moi je continuerais en effet à suivre les évolutions avec grand plaisir. En plus, je prends déjà du temps de base pour faire mon panier et choisir mes produits donc si cette plateforme est simple d'accès et liée en quelque sorte à mon compte ce serait super. Mais je pense qu'il faudrait qu'il y ait une sorte de système de notifications quand il y a des nouveautés ou des sondages pour qu'on puisse y participer.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ?

Moi je suis plus du genre à me laisser porter par ce qui est déjà existant car je ne maîtrise pas trop tout ce qui est en la matière avec ce type de plateforme. Je ne vais pas pouvoir beaucoup vous aider là-dessus.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Je pense qu'il faudrait allier les deux parce que si des personnes qui n'ont pas d'abonnements continuent d'interagir, je pense que nous qui l'avons, on pourrait leur expliquer un peu mieux les avantages de l'abonnement. Pour l'interaction entre les deux il faudrait le conserver.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui ben ça je ne vois vraiment pas d'inconvénients étant donné que l'on doit déjà se logger pour aller faire notre panier et passer commande. En plus maintenant bah on sait garder en mémoire notre mot de passe donc ça ne prend pas plus de temps que Facebook au final. Par contre ce qui serait top c'est qu'il y ait une application Kazidomi et que cette plateforme dont vous m'avez parlé soit présente dessus. Et si on recevait des petites notifications sur cette appli comme on reçoit avec Facebook au final ce serait top car ça nous inciterait à aller sur cette plateforme, voir ce qui s'y passe, participer aux petites activités etc.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Alors oui ça ce serait super ça fait partie de mon point fort, alors avec grand plaisir. Parce qu'ils proposent pleins de recettes mais c'est vrai que comme pour les produits ce serait intéressant d'avoir des cotations pour avoir une petite idée de si je dois absolument la faire parce qu'on me l'a conseillé et que plusieurs personnes l'ont adoré ou si justement les gens ne trouvent pas ça top et donc ça ne vaut peut-être pas la peine de me lancer dedans. Heu oui les valeurs nutritionnelles super important aussi parce que comme je vous disais j'ai parfois quelques problèmes intestinaux et c'est notamment pour ça aussi que j'ai pris l'abonnement chez Kazidomi parce que je sais qu'ils font attention à tous les ingrédients et qu'on ne doit plus checker les étiquettes car ils le font pour nous. Sur les produits ils mettent les valeurs nutritionnelles il me semble et c'est sûr que ce serait bien de les avoir aussi sur les recettes.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

C'est plus par rapport à mon planning, au temps libre que j'ai que je me permets de le faire (interagir). Alors tout le monde est toujours content de recevoir une petite réduction ou quelque chose c'est certain on ne va pas se mentir et ouais je le ferais peut-être plus pour recevoir des avantages.

- Que pensez-vous du service après-vente ? (Un numéro whatsapp pourrait vous intéresser ?)

Il est génial ! Ils sont toujours très à l'écoute et réactifs.

ENTRETIEN N°14 : SOPHIE HANSON

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Sophie Hanson, 25 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je travaille en marketing dans la start-up torrefactory*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ? *J'alterne avec d'autres magasins clairement. Kazidomi c'est vraiment pour la partie épicerie.*

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Parce que c'est vertueux si tu consommes des produits sains etc ça va donner une tendance sur la consommation générale, on arrêtera peut-être au bout d'un moment de vendre que des « crasses » ou des produits nocifs pour la santé et alors on aura tous accès à de l'alimentation saine et équilibrée de qualité tandis que si on continue tous à consommer n'importe comment alors on va continuer à s'enfoncer dans ce mode de consommation qui n'est pas du tout sain.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Sur les réseaux sociaux je pense et lors d'une conférence d'Emna à Louvain-la-Neuve.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

Rentable. Les principaux avantages c'est qu'il y a vraiment une logique écologique et saine derrière et puis le service et l'assortiment. Le service c'est le fait de pouvoir commander et d'être livré super vite, parfois le jour-même carrément. Et l'assortiment parce que les produits sont super chouettes et en général on n'est pas limité à un produit par catégorie, on a vraiment le choix et ça c'est bien.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Je suis super satisfaite de l'adhésion et franchement je l'ai prise pour quelques produits sains à la base comme pour mes laits végétaux et au final j'achète beaucoup plus que ça. Mais à la base c'était pour ça.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Moi je trouve que c'est inspirant. J'y accorde de l'importance mais à peu près comme tous les business belges donc je ne pense pas que ce soit plus impactant qu'un autre à mes yeux mais ce que j'aime vraiment bien c'est la successtory entrepreneuriale à la belge quoi.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Oui quand même parce qu'au final déjà le compte Facebook est bien fait et bien tenu, on répond facilement à tes questions etc et puis même le fait que tu poses une question à une personne sur le groupe que ce soit un employé de Kazidomi ou un autre membre, il y a toujours quelqu'un qui va te répondre, qui partage ses petits tips et globalement c'est intéressant. Et puis moi je me rends compte que quand je parle de Kazidomi autour de moi les gens sont vraiment intéressés donc je sens qu'il y a une communauté même s'il n'y a pas que des consommateurs.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Oui je dirais le bien-être, le bien manger et le prendre soin de soi.

Globalement c'est assez en accord avec moi-même si je pourrais en faire un peu plus mais globalement c'est bien. Et puis dans ce groupe il y a beaucoup de bienveillance et d'entraide, il y a à chaque fois une personne qui répond à l'une ou l'autre question, on ne nous met jamais de vent et je trouve ça très chouette. Et puis il y a du respect dans le sens où personne ne critique ou met d'avis super négatif. Il y a de temps en temps une petite plainte, si on peut l'appeler ainsi, sur un retard de commande ou quoi mais Kazidomi est toujours super réactif et parfois les membres prennent la parole pour y répondre. Ça m'est déjà d'ailleurs arrivé pour une personne qui disait qu'un pot de tomate avait cassé et que par Facebook ils ne répondaient pas, bah alors je lui ai dit de contacter le service SAV et qu'ils étaient réactifs et en effet après une heure elle avait sa réponse et m'en a remercié sur le groupe.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- *Actif ou passif ?*
- *A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?*
- *Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)*

Oui quand même, je suis relativement active dans ce groupe. Généralement, je réponds aux questions quand j'en vois, je donne des conseils, des retours sur les produits, je pose des questions et même en dehors de la communauté du groupe Facebook j'en parle avec les gens donc je pense être impliquée. Je like beaucoup également et j'aime poser des questions quand j'en ai besoin et que j'ai besoin d'avis ou de conseils. Après avoir un rôle pas spécialement non, je ne me sens pas la personne responsable de répondre aux gens, je le fais si j'en ai envie et si je sais y répondre.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Avoir des feedbacks sur les produits, partage de recettes et aussi avec des infos en exclu.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Oui oui clairement, sinon le groupe n'aurait pas spécialement d'intérêt si ce n'était que pour que Kazidomi communique vers les consommateurs, je trouve ça moins intéressant. Ici vraiment les interactions je trouve ça capital dans le groupe.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,... ?

Oui oui tout à fait plutôt en positif en général, quand les avis sont positifs sur certains produits et parfois ça me fait hésiter un peu mais globalement en général ça m'incite plus à acheter le produit. Et pour les données liées aux contributeurs non parce que je pars du principe que les gens qui sont dans ce groupe ont tous un avis pertinent comme ils consomment les produits de la marque donc peu importe qui commente je ferai attention à ce qu'il a dit. En plus je ne les connais pas donc je ne peux pas faire attention à ça, je dois juste me fier à ce qui est dit.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Non justement je trouve ça bien parce que je trouve que parfois on a pas toujours les réponses et il y a quelqu'un de chez Kazidomi qui finit par intervenir pour donner la réponse et donc ça c'est pas mal ça nous permet de comprendre parfois pourquoi un produit n'est plus en stock ou quoi mais après ce que je n'aime pas forcément du fait que les employés de Kazidomi sont dans le groupe c'est qu'il y a des gens qui prennent ça pour un SAV quoi et qui commencent à venir se plaindre de commandes et je trouve ça dommage.

5. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Heu les deux. Il faut le bon équilibre, j'aime bien avoir juste parfois des contenus objectifs comme « voilà les nouveaux produits de la gamme » ça c'est intéressant mais aussi des contenus style « ah regardez aujourd'hui on vous présente Charlotte de l'équipe et tout » bah ça c'est super chouette aussi. Il faut juste trouver le bon équilibre entre les deux, mais les deux contenus sont intéressants.

6. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Non aucune, vraiment pas parce qu'au final ce n'est qu'un algorithme qui te dit que tu as commenté x fois, tu as été ambassadeur ou moteur de conversation alors qu'il y a beaucoup plus derrière ça. Je ne sais pas moi je n'accorde pas beaucoup d'importance à l'étiquette on va dire. Par exemple, je suis très active au sein de Kazidomi sur Insta, durant les lives, j'ai

tourné une vidéo témoignage pour vous etc et pourtant je n'ai pas de badge parce que sur la Kazi Family je commente beaucoup mais pas non plus au quotidien.

Je suis investie dans l'organisation dans sa globalité et non pas seulement dans la Kazi Family. Je me sens beaucoup plus impliquée par exemple que certaines personnes qui interagissent seulement dans la Kazi Family et pas ailleurs et qui auront un badge. Ce n'est pas parce qu'elles en ont un qu'elles sont top membre et moi non.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

La co-crétation c'est la collaboration et la création de produits ou services à plusieurs. Pour moi c'est vraiment le fait de créer ensemble et de nouer une collaboration pour arriver à quelque chose. Souvent on parle de co-crétation entre une entreprise et ses clients.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

J'ai fait des études de marketing donc j'en ai déjà entendu parler et les exemples qu'on nous montre tout le temps c'est Lego et Ikea. Et pour une campagne bah j'en ai pas une comme ça mais il y en a eu beaucoup autour de Lego et du fait que ses clients peuvent faire des propositions d'idées de nouveaux produits quoi.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

J'adore les produits de la marque propre !! Donc pouvoir créer avec Kazidomi ces produits ce serait juste incroyable parce qu'on aura en quelque sorte créé un produit avec notre empreinte et qui en plus nous plaît vu qu'on a participé. Mais heu .. après ça demande du temps donc faut voir mais des petits sondages, donner son avis avec des questionnaires ou alors aussi tester en avant-première. Tester et donner son avis ce serait trop chouette.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui j'aime participer dès que j'en ai l'occasion et que je les vois passer. Je trouve que ce sont des petits formats rapides qui ne demandent pas beaucoup de temps et qui sont sympa. J'aime enfaite derrière ces sondages le fait qu'on nous demande notre avis et qu'on nous intègre en

quelque sorte dans la conception de certains produits ou pour alimenter le catalogue etc. Oui c'est cool enfaite.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Oui ça c'est intéressant et je trouve ça chouette, par exemple il y a déjà eu des questions par rapport aux nouveaux packagings, aux codes couleurs etc pour leur nouvelle gamme de chocolat et compagnie et je trouvais que c'était super chouette. Et oui je trouvais ça intéressant et si en plus y a moyen de par exemple de dire le prochain chocolat j'aimerais qu'il soit chocolat café ou quelque chose comme ça ce serait génial.

Ce serait une super bonne idée de s'avoir qu'est-ce que les gens sont prêt à payer pour ça, quelle est la valeur à payer, comment est-ce qu'ils voudraient que ce soit, est-ce que tu fais plus attention à tel élément .. C'est super sympa d'investir les gens dans les processus c'est clair.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Oui ça pourrait être super sympa ça, c'est une chouette fonctionnalité.

7. Aimeriez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style tester des produits et faire vos retours/feedbacks à la marque,... ?

Ça clairement ce serait super chouette aussi, parce que parfois il y a vraiment des produits où on est un peu plus réticents etc bah par exemple quand il y avait des échantillons de produits cosmétiques avec les codes promo je l'ai utilisé et depuis c'est un produit que j'adore et que je continue à acheter alors que de base je n'y avais jamais pensé parce que cette crème que j'ai prise n'était quand même pas donnée. Mais depuis que j'ai pu la tester, elle est devenue un incontournable dans ma routine beauté. Je trouve que ce n'est pas mal d'avoir quelques testeurs quand même.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

De manière générale pas grand-chose. Enfaite j'y suis beaucoup pour le travail mais très peu pour le reste. Enfaite c'est vraiment un peu m'informer des nouveautés et liker un peu de contenu intéressant mais généralement le contenu est redirigé sur Google donc c'est rare que je trouve des posts réellement intéressant sur Facebook.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ? Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Bah c'est bien sur Facebook car je ne vois pas sur une autre plateforme à première vue mais clairement c'est un des seuls groupes sur lequel j'interagis, pour le reste j'y suis très très peu.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Oui je serais fortement intéressée si c'est bien réalisé sur les téléphones. Si c'est que via ordinateur j'aurais un peu plus de mal parce qu'en général en dehors du boulot je n'utilise pas mon ordinateur, j'utilise que mon téléphone donc sur téléphone je le ferai. Et si c'est compliqué sur téléphone je ne pense pas que je le ferai. Mais ce serait en tout cas une super idée. Mais j'aime vraiment bien le projet, c'est une super bonne idée et ça m'intéresse. Si vous la faites, je serais ravie d'y jeter un œil en avant-première et même vous dire mes impressions.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Comme ça du tac au tac j'aurais un peu de mal à le dire mais moi je verrais vraiment des espaces peut être délimités food vs bien-être etc pour pouvoir sélectionner les projets qui nous intéresse en priorité. Voilà je ne vois pas vraiment comme ça sans assez de recul, mais peut-être un espace un peu chat pour garder le contact comme sur le groupe Facebook mais voilà.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Moi je garderais les deux je pense parce que c'est toujours sympa et c'est plus facile à trouver sur Facebook que sur le site. Et je pense que tu viens, tu rajoutes ta petite sœur etc et si ta sœur n'est pas membre Kazidomi elle n'aurait peut-être jamais vu le groupe. Moi je garderais vraiment le groupe Facebook quand même.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui comme je vous le disais s'il est mobile responsive. Pour moi il n'y aurait pas vraiment d'efforts supplémentaires étant donné qu'on doit quand même se logger sur Kazidomi pour faire notre panier. Si c'est les mêmes identifiants que via le site, aucuns problèmes. Après ce serait génial qu'une application mobile existe ça permettrait d'aller encore plus vite.

5. Quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation ? Quelle serait finalement la plus-value pour que les gens viennent participer ?

Les infos en exclus mais alors c'est un peu dommage pour le groupe Facebook et alors comme tu disais cette possibilité de co-crédation des produits, donner une valeur ajoutée en tant que consommateur, ça ça pourrait être intéressant. Et surtout ça amènerait plus de structure et ce serait plus simple pour vous à traquer et mettre en œuvre ce qui est dit parce que sur un groupe Facebook ça se perd vite, ce sont des notifications, je sais bien de quoi on parle moi-même j'ai tendance à perdre le fil. Les notifications c'est bien mais après il suffit qu'il y ait telle personne (ex stagiaire) qui ne soit pas responsable de x qui ai vu la publication, du coup la personne responsable de x ne la verra peut-être pas parce que la notification sera partie. Ce sera peut-être plus simple à structurer sur le site.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Oui tout à fait parce que les recettes sur le blog c'est sympa et c'est vraiment qu'à un moment il y en avait beaucoup qui étaient mises en ligne et il y en a un petit peu moins maintenant et je trouvais que c'était un chouette endroit donc si des gens ont des idées de recettes, clairement que ça peut être bon à prendre. Système d'étoiles ? Je suis totalement d'accord qu'il faudrait pouvoir évaluer les recettes parce qu'une fois j'ai voulu refaire une recette et j'ai trouvé 5 erreurs dans la recette et du coup je ne l'ai pas faite et c'est dommage parce que si on pouvait signaler que la recette contient des erreurs ce serait le moyen de l'améliorer, les gens pourraient la faire et ça c'est vrai que ce serait pas mal un système de cotation.

Valeurs nutritionnelles ? : *Ah oui oui ça ce serait génial. Ça ce serait une super bonne idée parce que c'est vrai que quand on voit les produits on peut tout analyser parce que toutes les infos y sont mais dans les recettes c'est vrai que ça manque un peu parce que parfois il y a des choses genre l'indice glycémique que j'aimerais bien pouvoir retrouver mais qui n'y sont pas.*

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

L'idée me semble super bien justement parce que c'est vrai que parfois tu contribues et au puis au bout d'un moment tu te dis ouais mais bon au final pourquoi je contribue, je ne sais même pas si les gens lisent les avis etc donc ça peut être sympa d'être récompensée.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens vous tenterait ? Pourquoi ?

Oui je trouverais ça très intéressant, c'est ce genre de choses auxquelles je participerais et qui donnerait aussi de la plus-value à Kazidomi.

- D'autres attentes ou réflexions ?

Non pour l'instant je n'ai vraiment pas grand-chose à dire de négatif sur Kazidomi, j'aime beaucoup beaucoup beaucoup.

ENTRETIEN N°15 : CÉLINE COMBETTES

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Céline Combettes, 44 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Fonctionnaire*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ? *Non des fois j'achète dans les grandes surfaces mais plutôt biocop, ce genre de magasins plutôt.*

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Je m'y intéresse depuis quelques temps. Petit à petit ça a germé dans ma tête et puis je me suis intéressée aux réseaux sociaux, je suis tombée sur des comptes qui parlaient de l'alimentation saine, j'ai rencontré des ostéopathes, des naturopathes. Et au fur et à mesure je suis tombée sur le blog « manger vivant » et là j'ai connu Kazidomi.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

J'ai connu Kazidomi par ce blog, j'ai pris des programmes qu'ils proposaient pour l'alimentation saine et vivante et donc ils proposaient dans les partenariats qu'ils ont, ils proposaient en particulier Kazidomi.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

Les prix, c'est vrai qu'au début je ne savais pas trop avant de prendre le premier abonnement. Quand je voyais la différence de prix entre biocop par exemple et Kazidomi sur certains produits c'est flagrant. Donc la différence de prix. Et puis l'éthique, les produits sains (sans gluten, sans sucre), par rapport aux animaux, les produits vegan et bon aussi le fait de pouvoir choisir sur le site. Puis le choix est très large, il y a énormément de produits. Des fois on ne sait même plus trop quoi choisir mais ça fait partie du jeu.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Quand j'ai connu Kazidomi et que j'ai vu les prix membres et ceux qui ne l'étaient pas, il y a quand même une grande différence. Donc je me suis dit est-ce que ça vaut le coup ? mais j'ai vu que si je ne rentabilisais pas l'adhésion la différence serait remboursée donc je me suis dit que je ne risquais rien, qu'au pire je serais remboursée. Et puis je me suis rendu compte que c'était vite fait de rembourser l'abonnement surtout quand je prends les oléagineux par kilo ça va vite quoi. Je suis satisfaite de l'abonnement, au départ c'était 100€ et maintenant ils l'ont mis à 80€. Moi j'avais e 20€ de promo donc je l'avais eu à 80€ la première fois et là j'ai profité de l'offre qu'ils ont fait parce qu'ils m'ont renouvelé automatiquement l'abonnement alors que j'avais demandé à ne pas le faire, je voulais attendre un petit peu. Ils avaient confirmé qu'ils ne le feraient pas et ils l'ont quand même fait donc ils m'ont remboursé. Et puis j'ai vu l'offre à 50€ et là je me suis dit que ça valait vraiment le coup. Donc je l'ai pris, de toute façon j'ai toujours besoin de produits. Je préférerais qu'il n'y ait pas d'abonnement, bon même s'ils ont bien baissé le prix et que ça vaut le coup, je ne sais pas s'ils arriveront un jour à le supprimer complètement. Là ils ont baissé l'abonnement car c'est vrai que 100€ c'était fort cher, même si on le rentabilise ça fait quand même une sortie. Mais bon

c'est le prix d'une bonne hygiène de vie mais entre tout si on veut s'équiper en cuisine etc ça fait beaucoup.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Je ne faisais pas du tout attention avant, c'est vrai que derrière des marques il peut y avoir du pas du tout éthique par rapport au pays-producteur, aux personnes qui y travaillent etc. C'est vrai que bon par exemple je mange moins viande, j'aime la viande donc c'est vrai que je n'ai pas encore cette démarche de complètement l'arrêter, je préfère ne pas penser à l'animal et à tout ce qui se passe. Mais c'est clair que si je devais moi le tuer ou les pêcher je serais végétarienne depuis longtemps. Il y a cette démarche de diminuer parce que dans les supermarchés la viande est de moins en moins bonne ou alors est-ce que c'est parce que j'y met une attention et du coup je m'en rends compte. C'est vrai que si je peux acheter de meilleure qualité c'est mieux. Je suis un peu dans cette réflexion mais pas à 100%.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Pour moi je fais partie de clients d'une marque, d'une entreprise. Important dans le sens où j'achète des produits sains, j'ai confiance aux produits que j'achète mais cette appartenance à une communauté et tout ça non. Je fais plutôt partie des personnes qui essaient de prendre soin d'eux.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

En accord oui. Donc il y a l'éthique, tout ce qui est par rapport à l'environnement, par rapport aux emballages, au niveau des produits qu'ils soient plus ou moins certifiés bio. Donc l'éthique par rapport à là où ils vont chercher dans les familles productrices ou dans les pays, savoir que les conditions de travail pour les personnes ne soient pas de l'exploitation, ça participe à un meilleur monde, on en a tant besoin et ça permet de faire vivre aussi des familles et des petites entreprises. Et puis j'achète de moins en moins dans les grandes surfaces. On a l'image du bio que c'est cher donc oui pour certains produits c'est sûr mais c'est vrai que par moment je vais aussi acheter à l'Intermarché où ailleurs parce que c'est plus rapide. Après c'est vrai que je regarde beaucoup plus les étiquettes, les compositions et tout ça j'ai appris avec les programmes que j'ai pris. J'ai également une naturopathe depuis quelques mois qui m'accompagne. J'essaie de m'intéresser à tout cela.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)
 - Actif ou passif ?
 - A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?

Alors j'ai déjà posé plusieurs questions sur les perles céramiques par exemple. Je crois que j'ai déjà répondu plusieurs fois à des questions sur certains sujets. Ou alors je regarde en tout cas ce que les gens peuvent dire, poser comme questions ou les réponses qui peut y avoir. Je ne suis pas hyper active, je suis plutôt passive mais si je vais me poser une question sur un produit avant de l'acheter, parce que c'est vrai qu'ils ont plusieurs marques, plusieurs gammes, je poserai des questions pour avoir des avis.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Ben déjà sur les réseaux en général j'y suis pour voir ce qui peut m'intéresser et non pour publier ou participer. Je me suis dit que je pouvais avoir des infos sur des produits, dans le groupe où j'étais avec le blog « manger vivant » il y avait aussi un groupe Facebook où on partageait des idées, on se posait des questions. Je trouve que le groupe n'est pas super actif et ils pourraient le redynamiser peut-être par des animations. Je pense que ce sont des choses sur lesquelles vous allez penser, faire parler votre créativité à ce niveau-là.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Par exemple, quand j'avais posé ma question sur les perles de céramiques, je n'en ai pas acheté suite à un avis. On veut toujours avoir l'eau la plus pure et ça ne suffit pas ces produits mais c'est quand même pas mal. Moi je sais que l'eau peut avoir un goût de chlore des fois et j'avais posé la question de savoir si elles étaient efficaces par rapport aux fruits, par rapport à la conservation dans les corbeilles ou au niveau du frigo et on m'a dit que c'était bof donc j'ai décidé de ne pas les prendre parce que c'est quand même une dizaine d'euros. Je préfère m'acheter autre chose du vrac ou quelque chose comme ça, là je sais que c'est sûr et que ça marche.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,... ?

Comme je vous l'ai dit au-dessus avec les perles de céramiques, on m'a dit que c'était bof donc ça m'a influencé dans mon choix et je ne les ai pas achetés. Donc oui les avis des autres ont une importance pour moi c'est sûr.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Non au contraire, quand on a des questions, il y en a qui demandent directement sur le groupe pourquoi vous n'avez plus ce produit ? je sais que j'ai déjà pas mal posé de questions sur le compte Instagram, c'est assez réactif donc c'est plutôt chouette.

Des fois on écrit de marques, des petites entreprises et on a la réponse au bout de plusieurs mois ou pas du tout. Donc là, c'est plutôt bien. Et parfois j'ai des questions un peu plus tatillonnes et même si ça peut prendre plusieurs jours, j'ai toujours la réponse donc c'est plutôt chouette. Mais le fait qu'ils soient là oui ça permet que ça ne déborde pas et d'avoir des réponses rapidement.

5. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Un peu des deux je dirais parce qu'objectif c'est bien et puis des fois il y a des postes plus holistiques. C'est pas mal ça vise un peu le champ plus large que du commerce, il y a aussi le bien être etc et ça fait partie des valeurs que véhicule l'entreprise.

6. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

C'est plaisant mais après sans plus. C'est peut-être pour des personnes qui aiment vraiment participer beaucoup et qui ont besoin de cette étiquette pour les valoriser.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Mmh la co-crétation je dirais que c'est le fait de créer des produits ou des projets en collaboration avec ses clients ou partenaires. C'est vraiment dans une logique de partage et de prise en compte de l'avis de ses clients.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crédation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je n'ai jamais eu affaire à de la co-crédation ou du moins pas que je le sache. Je sais que Starbucks est très fort là-dedans ou alors Lego où les clients peuvent donner leurs avis.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Ce qui me motiverait c'est de créer les produits de la marque propre et de pouvoir donner mon avis ou feedback sur des produits en avant-première. C'est important d'écouter ses clients et de construire ou créer avec eux.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui j'aime bien quand il y a des sondages ou des questions que ce soit sur Instagram ou Facebook. J'en vois plus sur Instagram que Facebook. Et puis dernièrement ils avaient dit : « est-ce que vous avez aimé ce questionnaire » et j'aime bien ces petits jeux.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crédier avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Oh bah oui pourquoi pas ce serait sympa de co-crédier les produits de la marque. Et ce serait bien de pouvoir les voir alors après en fonction de ce qui a été fait et même pourquoi pas pouvoir les tester en avant-première.

6. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style tester des produits et faire vos retours/feedbacks à la marque,... ?

Oui ça pourrait être sympa, après les feedbacks ça serait par vidéo, par écrit ? Si c'est par écrit ça ne me poserait pas de soucis mais par vidéo je n'ai pas trop l'habitude.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Je ne vais pas beaucoup sur Facebook de manière générale. C'est plus pour voir les actualités et interagir sur des groupes comme la Kazi Family mais sans plus non plus. Je préfère Instagram.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

C'est vrai qu'avec les réseaux sociaux tout est multiplié, il y a le site, les blogs, Instagram, Facebook, Pinterest. Tout se multiplie et c'est vrai que si tout était regroupé ce serait pas mal. Quand on s'abonne au compte Facebook et Instagram c'est vrai que souvent ils diffusent les mêmes choses et parfois on se demande s'il y a un intérêt à avoir les deux. J'aime bien le concept Instagram c'est plus fluide je trouve et je trouve que c'est pas mal de tout regrouper s'il y a moyen. S'il y avait tout ce que j'aimais bien sur Instagram je pense que Facebook je laisserais tomber quoi.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Oui tout coupler sur cette nouvelle plateforme ça pourrait être pas mal et je pense bien que je continuerai à participer aux activités et à commenter ou poser des questions quand j'en ai besoin.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

J'imagine qu'il y a des professionnels pour ça mais quelque chose d'ergonomique, de visuellement agréable et fluide pour parcourir le site. Quelque chose d'assez facile, d'intuitif et d'harmonieux en termes de couleurs, de construction des pages.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Si on peut faire la même chose que l'on fait actuellement sur Facebook sur cette plateforme et/ou alors peut-être que les posts de Kazidomi restent sur Instagram éventuellement mais tout

ce qui est participation des Kazimies et sur cette plateforme il n'y a plus lieu d'être. Mais peut-être qu'il y a des inconditionnels de Facebook qui vont vous dire l'inverse.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Non ça ça ne me poserait pas de problèmes. Je dois déjà me logger pour faire mes commandes.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Ca pourrait être sympa parce que des fois Kazidomi met des recettes et peut-être qu'il y a des partages sur le groupe Facebook. Il me semble que j'en avais déjà vu. Après je ne sais pas si ils ont mis l'onglet fichier parce que ça c'est pas mal l'onglet fichier. Moi je sais que quand j'étais sur le groupe Facebook du blog « manger vivant » parfois j'étais motivée, je postais des recettes ou des jus de légumes,.. Et faire des petites photos, partager et avoir les retours c'est sympa quoi. On n'a pas notre propre compte mais on participe un peu et ça suffit quoi.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Oui oui biensur. Oui parce que c'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de notation dans les produits donc parfois on ne sait pas trop du coup si c'est parce que les gens ne le font pas ou parce que les gens n'aiment pas. Mais bon c'est vrai qu'en général il n'y a pas beaucoup de notations.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens vous tenterait ? Pourquoi ?

Oui ça pourrait être intéressant, maintenant j'imagine que ça pourrait être payant aussi donc je ne sais pas trop là. Voilà peut-être un partenariat avec Kazidomi et des prestataires à avoir.

→ Avez-vous d'autres remarques ou recommandations ou envies que vous aimeriez faire part à Kazidomi ?

Je sais que j'avais été déçue là par rapport à l'abonnement. Sinon un jour j'avais eu un problème technique, j'avais fait une commande et au moment du paiement ça ne me la pas validé, je n'ai pas vu de validation du paiement, et en plus c'était une grosse commande. Donc j'ai recommencé et puis il n'y avait rien qui était gardé dans le panier, rien du tout. Donc j'ai recommencé une troisième fois et là j'ai reçu une confirmation des 2 commandes et je me suis dit oh non ce n'est pas possible ! Donc je les ai contactés et ils m'ont dit renvoyez la commande et une fois qu'on la reçoit on vous rembourse. Sauf que ça ne s'est pas produit comme ça et on

m'a remboursé parce que je l'ai redemandé un mois après. C'était une commande de plus de 100€ et je n'ai pas trouvé que c'était très sérieux, c'était peut-être un loupé, mais ça fait 2 loupés. Et puis avec l'abonnement ça faisait beaucoup.

Comme je connais bien l'entreprise ça passe mais il ne faudrait pas que j'aie d'autres mauvaises expériences. Sur le coup je me suis dit que si je n'avais jamais réclamé ma commande on ne m'aurait jamais remboursé. C'est la seule chose que j'avais comme reproche à faire.

Après si on pouvait arriver à ne plus avoir d'abonnement ce serait top ou alors qu'il descende à moins de 50€. Peut-être essayer de voir ça dans les années à venir parce que j'ai l'impression que l'entreprise grossie avec les nouveaux locaux et les recrutements. Après si moi aussi je pouvais parrainer ce serait intéressant. Mais voilà les gens quand ils ne sont pas dans cette démarche, déjà l'abonnement ça bloque. Il y a déjà un système de parrainage mais il y a l'abonnement. Alors certes ça allège l'abonnement mais peut-être que si on parraine quelqu'un avoir l'abonnement gratuit. Ce n'est pas très français comme système (l'abonnement).

ENTRETIEN N° 16 : ERNESTINE BRYNART

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Ernestine, 70 ans !*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Secrétaire à la retraite.*

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Cela fait 45 ans que je suis végétarienne et que je mange bio ! Par soucis pour ma santé et parce que je ne fais pas confiance à l'industrie alimentaire.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Par hasard je crois. Je consomme les huiles Vigeon et je voulais commander chez eux. Ils m'ont renseigné Kazidomi.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

J'habite à la campagne, je n'ai pas de véhicule. Je prends bien le bus pour aller chez Bio Planète, je ne suis pas toujours satisfaite des produits. Et c'est vrai que le fait d'être livrée est plus facile et pratique. En plus sur la plateforme de Kazidomi il y a un large choix de produits.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? *En êtes-vous satisfait ?*

J'ai pris l'adhésion parce que cela me semblait logique puisque j'avais l'intention de commander de façon régulière. J'en suis contente car il est vite rentabilisé et cela permet de faire des grosses économies, surtout pour des produits bio.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Je n'ai pas de sentiment d'appartenance à une communauté. Je ne le recherche pas.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Les valeurs d'une nourriture saine, bio et je l'espère fiable.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décririez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (Votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?

Je suis active parce que j'en parle beaucoup autour de moi et à mon entourage. Sur le groupe Facebook je suis moins active et je me contente de regarder les infos, je me renseigne sur les nouveautés et sur ce qui est dit. Je pose de temps en temps des questions si j'ai envie d'un renseignement.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

J'ai rejoint ce groupe pour m'informer. J'utilise vraiment Facebook pour l'information.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ?

Je ne cherche rien de particulier, je regarde juste ce qu'il s'y passe.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,...) ?

Je me fie à mon propre jugement et à mes expériences.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Pas du tout. Au contraire c'est bien qu'ils soient sur ce groupe pour répondre à nos questions. Et puis ce serait bizarre qu'ils n'y soient pas.

5. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? *Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?*

Je ne m'occupe pas des commentaires. J'ai mon avis propre.

6. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur...

Je m'intéresse avant tout à recevoir des bons produits et comme j'ai un budget serré, les réductions me rendent service.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

La co-crétation ? Je dirais la collaboration et le partage d'idées.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crédation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Je ne pense pas avoir été impliquée dans un projet de co-crédation et je n'ai pas de campagnes ou de marques qui me viennent en tête.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Je n'ai pas ce besoin.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Non je n'y participe pas.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Si un jour j'ai besoin d'un article que je ne trouve pas, je vous en ferai part. Cela pourrait en même temps être utile pour tout le monde.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Les messages privés avec mes amis à l'étranger ou à Bruxelles. Sensible à la protection animale, je suis donc abonné à ce genre de pages.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

C'est une bonne idée, pour les personnes qui commencent à s'intéresser à la nourriture bio et à la bonne santé. Il est certain que les échanges sont utiles.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Cela me convient tel qu'il est.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner

sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

C'est une bonne idée !

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Oui, si c'est tout aussi facile que FB, volontiers !

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

Je vous donne carte blanche !

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Les deux cela ferait double emploi et me compliquerait la vie. Ce n'est pas une bonne idée d'avoir deux plateformes, on ferait une soupe des informations !

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui, je serais prête à le faire. Vous avez déjà un site internet pour les commandes. Dès lors pourquoi ne pas utiliser ce site comme plate-forme ? Je ne m'y connaît pas trop en informatique.

→ Avez-vous d'autres remarques ou recommandations ou envies que vous aimeriez faire part à Kazidomi ?

Je suis ravie de la nouvelle façon de livrer : il y a moins de cartons, moins d'emballages. Je suis très engagée pour l'environnement aussi.

ENTRETIEN N° 17 : MANON BARRET

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Manon Barret, 21 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Je suis étudiante*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Donc je n'achète pas seulement chez Kazidomi, j'achète également en grande surface et certains produits frais en magasin bio également.

Ce qui m'a intéressé, c'est la diversité des produits que vous proposez et qu'on ne trouve pas nécessairement de partout en France et également les prix attractifs par rapport aux magasins bio comme je suis étudiante.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Elle fait partie de ma vie depuis toujours parce que dans ma famille, c'est comme ça que j'ai été élevée et parce que je suis quand même assez sportive et je sais que j'ai envie de donner tout ce qu'il faut à mon corps pour qu'il soit en très bonne santé.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

J'ai connu Kazidomi je crois sur les réseaux sociaux, il me semble, sur Instagram.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Je dirais diversifié parce qu'on trouve quand même une large gamme de produits et dans tous les domaines de la vie quotidienne.

Les principaux avantages, je dirais effectivement qu'on peut trouver des choses qu'on ne trouve pas nécessairement de partout, que certains prix sont quand même très attractifs par rapport à ce qu'on peut trouver en magasin bio physique et également pour les régimes alimentaires particuliers parce que par exemple je suis végétarien, donc je sais que c'est important pour moi de trouver ce type de produits et également bien sûr la qualité des produits qui sont proposés.

Ça permet parfois aussi de faire découvrir certaines petites marques aussi et ça je trouve très cool aussi.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? *En êtes-vous satisfait ?*

C'est parce que justement, j'ai commencé à comparer avec les prix qui étaient pratiqués dans mon magasin bio. Donc c'est vrai que j'avais un magasin bio qui n'était pas cher du tout avant dans ma ville, mais il a fermé. Donc à ce moment-là, c'est devenu très intéressant et en plus, il y a eu le confinement qui s'est ajouté à ça donc c'était encore mieux de pouvoir être livré chez soi. Et il y avait quand même depuis un moment la diversité de produits et certaines petites marques qui m'intéressaient bien mais étant étudiante, c'était compliqué pour moi de m'abonner pour moi au début mais il y a des circonstances qui ont favorisé les choses.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Oui, l'histoire de la marque a beaucoup d'importance pour moi. C'est important pour moi surtout en termes des valeurs qu'il y a derrière la marque. Vraiment autour des valeurs et de la motivation qu'il y a derrière, pourquoi et en quoi, oui ça répond à un besoin mais en quoi c'est vraiment quelque chose qui a de bonnes valeurs derrière quoi ?

« Donc c'est plutôt les valeurs qui vous importent plutôt que la manière dont Kazidomi s'est construit et développé ? ». Je dirais oui même si c'est quand même super intéressant et le fait que la marque ait été portée par une femme, c'est ce côté-là que je trouvais enthousiasmant.

Et comment je qualifierai celle derrière Kazidomi ? Je dirais d'une part convaincante et en gros, que c'est enthousiasmant et c'est très intéressant et ça donne de l'espoir.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Je me sens faire partie de la communauté déjà avec le groupe Facebook qui est vraiment cool pour l'échange autant si on a des suggestions, également l'équipe qui nous demande si on a certaines envies, etc. Donc il y a l'équipe qui est vraiment présente aussi à ce niveau-là. Les autres adhérents, fin il y a vraiment pas mal de partage à ce niveau-là aussi. Également sur Instagram par exemple avec des stories où il y a des propositions de recettes, des choses comme ça. Le service après-vente est également très réactif et très à l'écoute de nos besoins, de nos questions, s'il y a des problèmes qui peuvent arriver comme de partout et qui essaie vraiment de faire le maximum pour que les choses soient gérées le plus rapidement et le mieux possible.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Je dirais ben déjà il y a la valeur du manger mieux, du consommer mieux qui est en adéquation avec mes valeurs. Et le plus accessible possible et donc ça aussi en tant qu'étudiante, c'est vrai que c'est très appréciable. Après forcément sur des produits de qualité comme ça, on sait que parfois le moins cher ce n'est pas compatible et qu'il y a les contraintes de la réalité aussi.

Il y a ces valeurs d'entraide et de groupe qui sont très présentes et que je partage aussi. Et justement les valeurs de l'entreprendre et d'essayer de toujours s'améliorer et de faire mieux, de reconnaître ok là tout n'est pas possible actuellement mais qu'on va prendre les choses en compte et on va essayer de faire mieux. Fin par exemple, cet appel le montre et d'ailleurs ça ça montre aussi pour la question d'avant, ça peut rentrer dedans aussi. Ça c'est super appréciable aussi.

C'est quelque chose qui est très positif pour les deux parties parce qu'à la fois effectivement, on se sent écouté et du coup potentiellement, il y aura des choses qui seront plus en adéquation encore avec nos besoins et à la fois, ça permet, fin le feedback, c'est très important aussi pour une marque pour se construire et que l'expérience soit encore mieux de l'autre côté.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Par exemple, je sais que sur le groupe Facebook je participe assez régulièrement. S'il y a des questions auxquelles j'estime que je peux apporter une réponse intéressante, je vais l'écrire. J'ai déjà suggéré certains produits que ce soit autant à des personnes travaillant pour Kazidomi que à des personnes qui posaient des questions etc.

C'est vrai que aussi sur Instagram, après je regarde plus que ce que je ne commente de façon générale. Mais je sais que je suis très intéressée par tout ce qui est proposé. Après bien sûr, je commente quand même de façon assez régulière. Et je sais que j'en ai parlé pas mal autour de moi, ben notamment à ma belle-sœur et que je partage cette initiative que je trouve très intéressante autour de moi aussi.

Je dirais que je suis plutôt active. Commenter et liker, ce n'est pas la même fréquence. Liker, je vais dire plusieurs fois par semaine, 3-4 fois par semaine. Commenter, je vais plutôt dire 1 fois toutes les 2 semaines ou tous les mois. Publier, 1 fois tous les 2 mois. Ça va vraiment dépendre.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

C'était de pouvoir suggérer des produits en particulier. Et aussi ben de pouvoir échanger avec tous les membres, que ce soit de Kazidomi, fin travaillant pour Kazidomi ou alors les adhérents. Mes motivations, c'était du coup l'échange et le partage autour de tout ça et de pouvoir suggérer des choses et de voir également ce qui pouvait être suggéré aussi.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Je dirais que pas forcément de lier des liens particulièrement mais en tout cas de pouvoir échanger avec des gens qui ont les mêmes centres d'intérêt, c'était quelque chose qui m'intéressait aussi. Et c'est vrai d'avoir ce lien je dirais plus avec du coup la team Kazidomi différemment que par un SAV ou des choses comme ça. C'est de façon plus, comme une discussion, comme un échange, et que ce soit moins formel que par mail.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

Je dirais que ouais j'ai une bonne confiance en ce qui est dit. Après ça dépend sur quoi, fin j'ai envie de dire si c'est quelque chose, admettons un produit capillaire, ça dépend vachement du type de cheveux, donc c'est assez différent. Mais c'est vrai que j'ai une bonne confiance en les membres. Et c'est vrai que l'idée du nombre compte, fin si c'est juste une personne qui dit « ah ben je n'ai pas aimé ce produit » ou si c'est 6, c'est différent. Mais de façon générale, j'ai plutôt assez confiance. Et c'est vrai que même sur le site, je vais regarder les notes et s'il y a de bons retours sur un produit, je vais me dire « bon ok je peux avoir confiance » parce que j'essaie de consommer mieux et bien donc de ne pas acheter des choses pour rien et même d'un point de vue budget étudiant, ce n'est pas trop possible.

Après, c'est vrai que j'ai aussi acheté des produits sans regarder l'avis parce que moi ça m'intéressait vraiment. Mais je vais prendre en compte quand même l'avis.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité ?

Non carrément pas, au contraire.

« Donc vous trouvez ça important qu'ils soient présents sur le groupe Facebook ? » : Ouais, ouais ouais, vraiment.

« S'ils n'étaient pas présents, ça vous poserait problème ? » : Ouais je pense parce que justement, il y a que l'avis que d'un côté, je trouve que ce n'est jamais ce qu'il y a de plus pertinent. Et c'est vrai qu'il n'y aurait plus cet aspect suggestions de produits.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Alors, ça c'est vrai que pas du tout.

6. Accordez-vous plus d'importance à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Peut-être un mélange des deux mais je pense quand même un avis plus objectif qui parle plus à la limite de la composition, la texture ou des choses comme ça parce que ça permet même si les goûts, etc. c'est très relatif, ben si une personne qui parle de données objectives, on peut se dire « ok telle personne ça ne lui a pas plus à cause de telle texture et tout. Sauf que moi, c'est un truc que j'aime bien et donc ça va me plaire par exemple ».

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Alors toujours pareil, très peu pour moi parce que justement je pense que je garderai ma spontanéité. Fin si je ne me sens pas à même de répondre à une question ou, fin je n'irai pas je plus partager ou plus répondre alors que je ne m'en estime pas les capacités ou voilà, je ne le ferai pas plus pour avoir un statut symbolique.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Alors je dirais plusieurs mots : participation, partage, coopération et synergie

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Oui dans le cadre de mes études j'ai déjà eu affaire avec le concept de co-crédation. En revanche je n'ai pas une marque qui me vient tout de suite en tête mais une campagne de la part de la ville de Nancy qui demandait aux habitants de porter leurs idées et initiatives pour une ville meilleure.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-crédier avec Kazidomi ?

Ce qui me motiverait à co-crédier avec Kazidomi serait d'une part une rémunération, même symbolique ou des cadeaux et avantages. Parce que la création commune représente un véritable travail, du temps, un investissement et une aide pour l'entreprise et éventuellement d'importantes rentrées d'argent. Il me semble donc important et normal que les participants aient une rétribution.

Aussi, ce qui motiverait serait une campagne qui porterait certaines valeurs en particulier comme le vegan, une action étudiante la phytothérapie etc.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Oui, je participe. Donc à quelle fréquence, toujours pareil, ça va dépendre de quand je les vois parce que c'est vrai que par contre, les sondages, je vais quasi systématiquement y répondre. Ça va vraiment dépendre de la fréquence des sondages.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Ben ça, ça je trouve ça toujours génial, j'adore participer à ce genre de choses donc que ce soit par des formulaires, souvent je réponds aussi ou alors justement quand il y a des questions sur le groupe sur ce qui nous plairait etc., je réponds généralement parce que, sauf si c'est un produit qui ne me concerne pas on va dire. Mais ouais, j'aime beaucoup.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crédier avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

Ah ben ouais, trop bien. Ouais ouais ouais.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

Ouais, ça je sais que j'aimerais beaucoup je pense. Après, toujours pareil, faudrait fin je pense qu'il faudrait demander quand même quels produits c'est parce que je sais que si c'est un produit qui n'est pas en adéquation avec mes valeurs, par exemple un produit qui n'est pas vegan, voilà et ce n'est pas la peine de...

Mais toujours dans cette idée de feedback, etc., fin je trouve ça super intéressant et je trouve que c'est très beau et très positif de la part de l'équipe et de la marque de se dire « bon ok on va leur faire tester et eux ils vont nous dire leurs retours », fin je trouve que ouais c'est très sympa.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Ben en vrai mon activité de façon générale sur Facebook, c'est surtout sur des groupes, ben justement le groupe végan de ma ville, mon groupe étudiant ou alors la Kazi Family. C'est vrai que c'est je crois les 3 activités que je fais sur Facebook maintenant.

« Et à quelle fréquence est-ce que vous allez sur Facebook ? » : Vraiment tous les jours, même plusieurs fois par jour parce que ben surtout pour mon groupe étudiant, parce qu'on partage énormément là-dessus sur les cours, les activités, etc.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Moi je trouve que c'est super cool. J'aime beaucoup et c'est vrai que même si j'ai tendance maintenant à préférer Instagram, fin je vais moins échanger sur Instagram que sur Facebook je pense. Fin je ne saurais même pas vraiment l'expliquer mais je trouve que pour l'échange, c'est plus simple sur Facebook.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Ben, ça aussi c'est compliqué à répondre parce que franchement moi je l'aime bien ce groupe. Je n'aurai pas forcément de suggestions. Moi je l'aime bien tel qu'il est. Après, peut-être que s'il y a des changements et des évolutions je me dirais « ah ouais c'est cool » mais là, comme ça je n'en vois pas.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Alors je pense que je continuerais à y aller. Après le problème majeur que j'aurai, c'est que justement sur Facebook j'y suis pour d'autres activités et ben, j'ai la notification donc je vais voir. Alors que si c'est directement sur le site, ben je pourrais voir les choses que quand je suis sur le site. Je n'aurai peut-être pas ce côté notifications qui me permettrait de voir qu'il y a eu des publications.

Après, pour tout ce qui est co-crédation, etc., un onglet co-crédation, je trouve que c'est différent parce que fin peut-être que j'irai plus dessus pour la co-crédation en me disant « ben euh ok là on va avoir ce qui est proposé pour la co-crédation » et que c'est plus, c'est le côté plus pro de la marque.

« Parce qu'avec l'autre étudiante, on se disait aussi que Facebook avait la facilité d'échange quand même mais que pour la co-crédation, c'était vrai que ce serait bien de tout réunir sur la plateforme pour gérer ça de manière un peu plus, que ce soit un peu plus développé et un peu plus pro » : ouais je suis d'accord.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Composée de qui ? Je dirais l'équipe, fin les développeurs de produits, je pense que toutes les personnes de l'équipe, ça peut être intéressant. Après effectivement, ça peut être intéressant d'avoir quand même un échange peut-être avec les membres même pour ce qui est de la conception parce que parfois justement on peut rebondir sur une idée qui a été donnée. Puis ouais, un maximum d'échanges, ça peut être intéressant.

Après, quelles fonctionnalités ? Ça va vachement dépendre des produits. Fin par exemple pour tout ce qui est produits alimentaires, je trouvais ça cool de pouvoir moi-même choisir le packaging, les couleurs, pourquoi pas même peut-être la matière ou les choses comme ça. A quel point, c'est important pour nous que ce soit fait à partir de par exemple de matériaux et aussi des choses comme ça. Pour les goûts aussi, toujours dans le cadre de produits alimentaires, les goûts qui nous intéressent. Et aussi ben même de savoir si un produit nous serait utile et nous intéresserait à être développé pour qu'il y ait un véritable intérêt à mettre de l'énergie etc. dans la conception d'un produit et pour être sûr qu'au final, il y ait un bon accueil quoi.

« Par fonctionnalités, plutôt si vous deviez interagir sur cette nouvelle plateforme et co-crée etc., au niveau fonctionnalités, c'est plutôt l'aspect du site, avec est-ce que vous voudriez des onglets, des likes, des notifications. Fin plutôt l'aspect technique quoi » : D'un point de vue technique, ouais je pense que les onglets, c'est important même pour vous pour que ce soit plus clair et que chaque chose ait sa place, qu'on ne s'y perde pas autant pour vous que pour nous. Les likes, ça peut permettre, par exemple si quelqu'un dit une chose qu'on trouve très intéressante, fin on ne va pas la redire, etc. et faire plusieurs commentaires qui servent entre guillemets à rien. Les likes, ça permet de montrer qu'on adhère à l'avis qui est donné et de dire « ben du coup, ok cette idée, elle a beaucoup de likes donc elle est très importante pour les gens ou un peu moins, moyennement, etc. ». Les notifications, si tout est basculé sur le site, les notifications, ça sera très intéressant et important ben pour le côté que je vous ai dit, sinon on ne va pas pouvoir le voir etc. Mais si c'est juste le côté développement de produits, co-création, qui est mis sur le site, je ne sais pas si des notifications ce serait nécessaire.

« Au niveau des onglets que vous me parliez juste avant, vous auriez des exemples de différents onglets à me donner ? » : alors peut-être en termes de catégories de produits ou alors de phases par exemple idées de produits, après plus ce qui est développement des caractéristiques du produit, ensuite pour tout ce qui est packaging.

« Il y a pour l'instant sur le groupe Facebook, la présence de non-membres. Est-ce que vous trouvez que la présence de non-membres serait bénéfique ou pas que ce soit sur Facebook ou sur cette nouvelle plateforme pour un échange quoi ? » : Pourquoi pas. Après, je pense que le plus important, c'est ceux qui sont membres étant donné que c'est ceux qui vont acheter, qui ont un réel besoin. Fin disons que d'une part, ils vont s'investir pour au final acheter les produits. Après justement je me dis que peut-être que les non-membres, s'ils participent aussi vont peut-être devenir membres après cela. Et c'est vrai que je vois mal des non-membres participer à la conception de produits, donc prendre et investir du temps pour ça et ensuite continuer à ben pas s'en ficher entre guillemets, fin je pense que ça peut être intéressant justement pour peut-être amener de nouvelles personnes et avoir des idées extérieures aussi.

« Et pour tout ce qui est échange, partage d'informations, etc. comme on a pour l'instant sur Facebook, la présence de non-membres ça vous convient tout à fait ? » : oui, non, ça ne me dérange pas du tout parce qu'il y a des fois, c'est vrai qu'il y a parfois des questions qui ne sont pas forcément relatives à des produits particuliers et les non membres peuvent donner des réponses aussi. Donc non c'est vrai que je trouve que c'est bien d'avoir un avis extérieur aussi.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Donc ça dépend du changement. Si c'est tout ou simplement la co-conception. Mais je pense qu'il y a quand même un véritable intérêt puisque Facebook, il y a des notifications, il y a tout ça. Et justement pour tout ce qui ne dépend pas de, fin peut-être que si le groupe servira

toujours à suggérer des produits si la plateforme de co-conception permet simplement d'échanger autour de produits que vous suggérés. Ou alors peut-être qu'il peut y avoir un onglet de suggestions aussi sur cette plateforme qui pourrait être intéressant.

Mais dans tous les cas, je pense que tout ce qui est échange, par exemple comment utiliser tel produit, qu'est-ce que vous utilisez pour telle chose ou alors j'ai eu tel problème, est-ce que ça vous est déjà arrivé ? cet échange complètement spontané et pas forcément directement lié à un produit, c'est toujours intéressant sur Facebook je pense.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,...) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Oui carrément. Après, justement le seul problème, c'est si comme je suis régulièrement sur Facebook, pour autre chose, si je vois une notification Kazidomi, je vais aller le voir aussi. Alors que si tout bascule sur Kazidomi et qu'il n'y a pas nécessairement de notifications, je vais moins avoir tendance et involontairement on va dire, ce ne sera pas volontaire de ne pas y aller mais je verrai peut-être moins les choses et donc je fournirai cet effort on va dire mais peut-être plus rarement parce que la chose ne me sautera pas aux yeux quoi.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Ben justement le fait que, fin c'est quand même une plateforme qui proposerait aux gens d'avoir des produits qui correspondent au maximum à leurs envies, à leurs besoins. Donc à partir de ce moment-là, je pense que l'effort est quand même assez minime pour l'intérêt que ça peut proposer. Donc je pense que ouais, c'est un avantage qui n'est pas négligeable et qui peut quand même vachement valoir la peine quoi.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

« Évaluations sur les recettes » : Je pense que ça peut être cool. Comme ça aussi ça peut permettre d'avoir un feedback et de dire « moi, j'ai essayé avec ça et ça marchait aussi ». Après, il ne faut pas que ça soit une charge en plus pour vous. Fin que les gens viennent pour dire « Est-ce qu'on peut changer ça par ça ? ». Mais pourquoi pas. Je pense que ça peut être intéressant et vous, ça peut vous permettre de voir quelles recettes plaisent plus.

« Est-ce que ça vous intéresserait de poster vous-mêmes vos propres recettes ? » : Oui je pense que ça peut être cool. Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir les valeurs nutritionnelles sur

les recettes ? : pas...fin je pense que c'est toujours un plus, après je n'y accorde pas non plus plus d'importance que ça.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Euh alors à l'heure actuelle, en tant qu'étudiante, pas vraiment je pense. Après pour un abonnement de sport, pourquoi pas. Pour un diététicien, peut-être un peu moins. Mais fin je pense que justement pour la majorité qui ne sont pas forcément étudiants ou des choses comme ça, c'est quelque chose qui n'est pas à négliger, qui peut être intéressant.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Ça je pense ouais que ça peut être cool. Ça peut être vraiment bien parce que ça incite les gens à...Fin je trouve que c'est moins symbolique que justement un titre et que ouais, ça peut inciter l'engagement. Mais je pense quand même que les commentaires seront quand même assez spontanés parce que je pense que l'avis, il faut quand même le fonder mais ça peut être très intéressant.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Ouais, ça peut être super cool.

- Avez-vous des remarques ?

Hormis toujours, je pense que j'avais vu quelque chose passer à ce sujet, que de privilégier des produits, fin forcément je suis végan donc voilà mais de privilégier la création de produits qui peuvent être le plus accessible à la majorité fine que ce soit en termes d'intolérances ou ben justement de valeurs écologiques ou des choses comme ça, ça me semble super important. Fin je sais que, notamment je pensais aux pro-biotiques parce qu'ils ne sont pas forcément végan.

Après aussi, pour les étudiants de proposer certaines choses, comme justement je sais qu'il y a cette idée d'abonnement gratuit si on est en-dessous d'un certain revenu, etc., ça je trouve ça vachement cool mais que ce n'est peut-être pas assez mis en valeur parce que ça peut vraiment aider et fin pour le cas, faut chercher pour le savoir. Mais sinon fin c'est les deux choses qui sont vraiment importantes pour moi.

ENTRETIEN N°18 : AURORE DUNESME

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Aurore Dunesme, 25 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Coordinatrice de projet*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Moi Kazidomi c'est tout nouveau, j'avais pris l'abonnement fin décembre et j'ai passé ma première commande fin février et moi ce qui m'intéressait vraiment c'était surtout les produits Kazidomi parce qu'ils donnaient envie à chaque fois. Donc j'ai pas mal acheté leur gamme à eux et j'ai toujours été contente. Avant j'achetais déjà pas mal dans les magasins bio donc je compare mais souvent c'est sur Kazidomi que c'est le plus intéressant.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Quand j'étais petite j'étais un peu plus ronde qu'aujourd'hui donc ça m'a un peu traumatisé et j'en garde un peu des séquelles. Du coup maintenant que je deviens plus grande, que je vais emménager avec mon copain, j'ai vraiment envie qu'on parte sur des bonnes bases et je trouve que c'est vraiment important à l'heure actuelle de manger sain pour avoir un équilibre dans la vie et avoir une énergie positive pour le corps. Donc on se tourne de plus en plus, surtout depuis le covid, on s'est tourné vers les producteurs locaux et tout ça et je trouve que c'est très important. C'est vrai qu'avec Kazidomi j'étais super satisfaite parce que j'ai reçu ma commande en deux jours, j'étais choquée de la vitesse. Je ne m'attendais pas à cette rapidité et du coup ça m'a donné envie de commander le mois d'après parce que je me suis dit waw la rapidité c'est vraiment chouette. Et pour le peu de produits que j'ai déjà goûté j'en suis satisfaite donc je suis contente.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Grâce à mon mémoire l'année dernière. Je recherchais une entreprise pour mon système d'abonnement et je suis tombée sur l'entreprise Kazidomi et j'ai tout de suite adhéré au concept et ça m'a tout de suite donné envie de m'abonner donc voilà.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

En un mot je dirais découverte parce ce que je trouve que c'est tellement varié et riche comme site qu'on peut trouver autant du cosmétique, que des produits naturels, des produits pour faire le ménage ou manger sainement. Fin je trouve que c'est tout le temps des découvertes même via le blog t'as tout le temps des petits articles intéressants. Les avantages c'est le prix. Un bête exemple j'ai testé le déodorant « nuud » et j'ai testé via les influenceurs et j'en suis hyper satisfaite et puis quand j'ai vu le prix sur Kazidomi je me suis dit autant le prendre là que l'acheter sur internet. Donc oui je suis contente à ce niveau-là.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Le fait d'avoir fait mon mémoire là-dessus ça m'a donné vraiment envie de découvrir la marque comme les personnes que j'ai interviewées et puis aussi parce que comme on va emménager avec mon copain et tout ça, comme je le disais avant, j'ai vraiment envie qu'on ait un peu un rythme de vie assez serein et sain et je trouvais que c'était un bon moyen de remédier à ça.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Je t'avoue que j'ai dû faire pleins de recherches pour mon mémoire et l'histoire de Emna m'a quand même un peu marquée, fin je trouve que c'est une « girl boss » quoi. Ça donne vraiment envie d'avoir la même successtory qu'elle, fin c'est vraiment un truc de fou, ça donne vraiment envie de vivre la même histoire. Elle m'a inspirée, d'avoir fait mon mémoire et d'avoir vraiment travaillé là-dessus j'ai vu que les gens étaient satisfaits et je me suis dit laissons-nous tenter et au pire voilà je n'ai rien à perdre.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

Un sentiment d'appartenance comme c'est tout nouveau je n'ai pas spécialement. Après c'est vrai que moi j'aime bien lire les avis des gens en général donc s'il y a des avis sur le site ou sur les produits, je vais plus facilement me laisser tenter vers un produit qui a plus de notes que vers un qui a peut-être moins de notes. Donc oui et non, fin c'est quand même grâce à la communauté de Kazidomi que tu te laisses influencer ou pas. Je dirais que ça a quand même un petit plus et que c'est important. Après je suis assez nouvelle aussi donc je n'ai peut-être pas encore un sentiment d'appartenance à cause de ça.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Moi je dirais que déjà, depuis que je suis sur le groupe Facebook, la communauté du partage est super importante, la découverte. Oui c'est tout à fait dans mes valeurs et puis tout ce qui tourne autour bien sûr du sain, de l'équilibré ce sont des notions hyper importantes donc oui ça rentre complètement dans mes valeurs.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

- Actif ou passif ?
- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?
- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

Je like parce que sur Instagram je like vraiment souvent mais sur Facebook un peu moins. Mais je suis assez passive j'avoue comme c'est tout nouveau pour moi je suis assez passive pour l'instant. Je n'ai pas encore partagé mon propre avis, fin je n'ai pas encore assez de recul pour partager mon propre avis pour l'instant. C'est quelque chose que je pourrai faire à terme car je n'ai pas peur de prendre la parole et si ça peut aider d'autres personnes si elles hésitent entre tel ou tel produit ou entre tel ou tel choix je le ferais sans soucis. Je sais que par exemple, quand j'ai pris l'abonnement, j'avais partagé ça sur Instagram et il y avait quand même quelques personnes qui m'ont demandé « ah et alors tu en es contente ? » etc et je leur ai dit que j'allais leur refaire un petit retour d'ici 1 mois et franchement pour l'instant je peux dire que j'en suis contente. Tous les produits que j'ai testés ils sont vraiment top et donc oui je n'ai pas peur de partager mon avis et de leur confier les avis que j'avais eu auparavant comme quoi c'était que du positif et j'aimais du négatif.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Je trouve que c'est hyper intéressant parce que du coup moi sur mon mémoire l'année dernière ce groupe n'existait pas encore et je pense que quand je posais la question sur la communauté il y en a beaucoup qui étaient pour et je trouve cela hyper intéressant que cette communauté ait été développée bah justement pour ce genre de personnes qui étaient dans l'attente. Et moi personnellement j'ai rejoint ce groupe en février quand j'ai vu qu'il existait et j'y suis dedans vraiment pour découvrir et partager.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Les recettes moi j'aime encore bien parce que c'est vrai que je suis encore un peu novice dans tout ce qui est on va dire vegan et ces trucs-là. Et des fois je trouve ça intéressant, par exemple c'est tout bête mais j'ai acheté les boîtes de pois chiches de chez Kazidomi pour tester à faire la mousse au chocolat avec le jus de pois chiche et je trouve que ce serait intéressant de partager ce genre de recettes ou quoi sur le groupe pourquoi pas. Après je n'ai pas spécialement d'attentes, je trouve cela bien que les autres membres puissent participer et partager ce qu'elles ont à partager.

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,... ?

Pour moi c'est important, que ce soit sur Kazidomi ou sur autre chose j'aime bien regarder les avis pour me faire ma propre opinion et moi j'aurais plus tendance à me laisser tenter par un produit qui a plusieurs commentaires que pas beaucoup de commentaires.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Non pour moi c'est justement logique qu'ils soient sur le groupe pour pouvoir répondre aux questions des membres et modérer le groupe si ça part un peu dans tous les sens.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non ça je m'en moque parce qu'un avis est toujours bon à prendre et que si une personne donne son avis bah c'est qu'il a testé le produit donc bon ça je ne fais pas du tout attention et ça n'influence pas ma décision en fonction de qui commente ou qui poste.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Les deux parce que c'est pour moi je suis autant dans l'objectivité que dans les émotions donc les deux ont une importance.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur, ..

Moi j'aime encore bien, je trouve ça marrant. Franchement parfois quand je commente des trucs on me dit « vous êtes une « super fan » de cette page », fin c'est con mais je trouve ça chouette. C'est sympa comme interaction.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

La co création ? Construire ensemble, entre l'entreprise et ses clients, des produits ou des services. C'est une pratique qui est de plus en plus utilisée par les entreprises et je trouve que c'est un concept sympa et qui permet vraiment de collaborer avec ses clients et d'entrer dans un discours avec eux.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Ah oui Starbucks ! Ils sont trop forts pour la co-crétation. Moi perso je suis une fan de Starbucks et je trouve que leur marketing est vraiment dingue et qu'ils font vivre une réelle expérience à leurs clients. Par exemple, on peut, si je ne me trompe pas, donner des idées de nouveaux produits sur une plateforme et voter pour les plus belles tasses etc et gagner des points pour un prochain Starbucks. Ça demande pas beaucoup de temps mais ça permet d'impliquer les conso.

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

Bah du coup mettre un concept en place un peu comme Starbucks avec des votes etc. Ça demande pas beaucoup de temps mais c'est engageant et ça donne direct envie de participer surtout si on peut avoir des petits cadeaux derrière.

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

Pour l'instant je n'ai pas encore participé donc non mais la prochaine fois que j'en vois oui.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Ah c'est cool ça. Ça je trouve ça super cool parce que je pense que les gens sont impliqués et sont demandeurs de ça. Surtout dans la communauté de tout ce qui tourne autour de l'healthy, je trouve que les gens sont à fond dans le partage, dans l'écoute et je vois depuis le peu que je suis sur le groupe, à chaque fois c'est pourquoi vous avez supprimé cette marque et ou des trucs comme ça fin je pense que ce n'est même pas méchant, c'est juste pour savoir est-ce que la marque ne correspondait plus aux valeurs de Kazidomi, fin je pense qu'ils veulent juste savoir et c'est intéressant la démarche qui est derrière je trouve.

Moi j'avais interviewé 2-3 françaises je pense et il y a des concurrents en France et il y en a une que j'avais trouvée qui avait fait le changement, elle était passée d'une autre marque à Kazidomi et elle était super contente donc franchement ça c'est super cool je trouve d'avoir ce genre de retours pour eux, ça veut dire que quelqu'un qui était chez le concurrent est venu chez eux et que c'est que du positif c'est chouette quoi, c'est super bénéf. Je pense que les gens vu qu'ils adhèrent à ce genre de concept, ils sont demandeurs de ce genre de truc.

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet sur le site internet de l'entreprise dédié à cela ?

Je pense que ce serait une super idée surtout pour la co-crée et à long terme ça pourrait vraiment marcher une fois quoi les gens auront pris leur marque parce que je sais de mes entretiens que j'ai eu que les membres de Kazidomi sont demandeurs d'aider à créer et être impliqués dans les projets.

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style tester des produits et faire vos retours/feedbacks à la marque,.. ?

Oui ça ça peut être super cool. Franchement je trouve que c'est un bon concept de par exemple tester des produits en avant-première, être une « testeuse premium ».

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

Moi j'avoue que c'est plus par rapport à ma famille, fin comme mes parents vivent assez loin bah Facebook c'est un peu notre plateforme d'échanges mais sinon j'avoue qu'en ce moment on est assez addictifs aux vidéos que ce soit sur Facebook ou Tik Tok on aime bien scroller et on se perd un peu dans toutes ces vidéos. Moi qui n'étais pas trop addictif à ça avant

maintenant je le deviens c'est atroce. J'aime bien aussi pour regarder les actualités. Je trouve que sur Facebook on peut tout voir rapidement en quelques minutes. Puis même pour partager ou voir ce que les gens partagent c'est toujours intéressant.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? *En êtes-vous satisfait ?*

Ça ne me pose pas de problèmes. Je pense que Facebook est bien développé pour accueillir ce genre de groupes tandis que les autres réseaux sociaux c'est un peu plus compliqué. Fin je pense Instagram ce n'est peut-être pas la plateforme idéale parce tout le monde peut y accéder tout de suite, il n'y a pas vraiment de filtres, ça devient un peu difficile à filtrer. Je pense que Facebook est la plateforme idéale pour faire une communauté comme ça donc bon choix.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Oui bah je pense que d'office une fois que tu fais tes courses ou quoi et que t'arrives au milieu du mois et que tu commences à regarder pour la fin du mois ou début du mois, bah du coup je pense que naturellement t'irais voir les nouveautés sur la plateforme, voir un peu ce qui s'y passe, ce qui s'y dit et je pense que du coup ça gagnerait encore plus en visibilité parce que les gens qui n'ont peut-être pas spécialement Facebook ou qui ne savent pas que la Kazi Family existe et qui ont l'habitude de regarder sur internet, ils cliqueraient juste sur le lien pour aller sur le « club » du site, la nouvelle plateforme et il y auraient peut-être même encore plus d'interactions que sur le groupe Facebook.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..)

Un truc « responsive » ça c'est important. Je pense que composée des membres ce serait bien comme ça ça ferait un petit avantage réservé aux membres exclusivement et un espace où ils pourraient gagner des avantages supplémentaires que les non-membres ne pourraient pas bénéficier, ce serait une petite plus-value pour nous les membres comme on paie quand même une adhésion et non eux.

Je sais aussi qu'ils m'avaient parlé d'une application qui allait sortir sur téléphone. Et je pense que rajouter un onglet comme celui-ci sur l'application je pense qu'il y a moyen que cartonne

à mort. On passe quand même du temps dessus à faire nos commandes sur cette plateforme donc s'il y a un onglet à côté où tu cliques et tu peux co-créer, répondre à des sondages ce n'est pas contraignant du tout et au contraire c'est trop fun de pouvoir co-créer, surtout les produits de la marque propre. Je pense que les gens qui se connectent sur Kazidomi seront encore plus « Oh Kazi Family c'est quoi ? je vais regarder ». Tu iras voir d'office et c'est là qu'il faut amener de la plus-value pour qu'on vienne plus souvent et qu'on participe sur cette plateforme. Et tu vois moi je verrais bien un truc genre différent au niveau de la couleur pour marquer l'œil et je pense que ouais ça marcherait.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Je pense que peut-être sur Facebook il y aura un peu moins d'interactions. Après ça dépend, il peut y avoir encore les membres qui partagent encore leur avis via ce groupe parce que je pense qu'il y a des gens qui y sont habitués à publier sur Facebook. Donc je ne pense pas que ça les dérangerait de publier et sur Facebook et sur la plateforme. Après d'un point de vue pratico-pratique est-ce que ça a un intérêt pour Kazidomi de garder les deux ce n'est pas du double travail ? à voir. Je garderais quand même Facebook dans un premier temps.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Non comme je le disais ça ne me poserait pas de soucis parce qu'on doit déjà se logger pour nos courses.

5. Quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation ? Quelle serait finalement la plus-value pour que les gens viennent participer ?

Des petits systèmes de récompenses pour l'implication heu sinon je ne sais pas le fait d'intégrer les membres dans les processus de fabrication de produits comme on en parlait tantôt. Ou aussi du contenu exclusif ou quoi.

Questions supplémentaires

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

C'est vrai qu'il y a des gens qui ont souvent des bonnes idées de recettes auxquelles on n'y pense même pas. Moi je suis avec une de mes collègues qui est à fond, qui fait aussi un rééquilibrage alimentaire et elle a de ces idées, je me dis mais wow comment elle va chercher tout ça. Vraiment respect à toutes ces personnes.

Oui un système de cotation ce serait cool ou alors plutôt un système de pousse bleu ou pousse rouge ou pousse en haut et pousse en bas parce que je trouve qu'une note c'est un peu subjectif. Et les valeurs nutritionnelles c'est aussi un important. Il y a déjà ça sur les produits mais c'est clair que sur les recettes ça manque.

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ? Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

J'en avais justement parlé avec une fille lors d'un entretien d'une heure et demie pour mon mémoire. Elle disait je trouve que c'est dommage parce que sur le site de Kazidomi on ne nous invite pas assez à partager ou à donner notre avis sur les produits alors que pour moi c'est hyper important et d'ailleurs moi je laisse à chaque fois un commentaire quand je suis satisfaite ou pas satisfaite. Et elle me disait que ce serait sympa de créer un système de remerciement pour encourager les gens à partager et à donner leur avis et pour qu'ils soient récompensés.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens vous tenterait ? Pourquoi ?

Déjà moi je suis dans une démarche justement avec une diététicienne, j'ai commencé la semaine dernière donc c'est tout nouveau. Je pense que ça pourrait être intéressant de compléter avec divers avis, fin avoir un autre avis que celui de ma diététicienne, venir compléter ce que ma diététicienne m'a dit pour comparer ou des trucs comme ça je pense que ça pourrait être super intéressant et enrichissant. Et aussi avoir des conseils ou des explications sur certains sujets en naturopathies. Et puis c'est aussi bah un certain moyen de rencontrer d'autres membres si l'activité se fait par petits groupes.

Je pense aussi qu'à long terme Kazidomi pourrait engager une diététicienne ou une naturopathe spécialement pour eux et du coup prévoir des rendez-vous et je pense que ça peut renforcer leur catalogue. Comme les gens qui commandent chez Kazidomi sont déjà là parce qu'ils sont dans une logique d'acheter des produits sains et prendre soin de leur corps et donc c'est chouette d'avoir à côté un avis d'un pro, de la femme qui travaille chez Kazidomi et qui recommande plus cette gamme là ou au contraire celle-ci est plus adaptée à vous. Ça peut être hyper enrichissant et intéressant. En plus ce serait système en plus pour allier nourriture et bien-être et qui les différencieraient des concurrents. Et c'est vrai qu'en fonction de tes régimes alimentaires tu vas peut-être plus te baser sur tel ou tel produit et la diététicienne pour recommander les produits de Kazidomi qui iraient bien en fonction des besoins et du régime choisi.

- Que pensez-vous du service après-vente ? (Un numéro WhatsApp pourrait vous intéresser ?)

J'ai lu du positif sur la Kazi Family mais aussi non je n'ai pas encore eu de problème avec mes commandes donc je n'ai rien à dire. Je suis justement impressionnée par la rapidité de livraison.

ENTRETIEN N°19 : LAURINE PIERROT

Questions d'introduction :

- Prénom ? Âge ? *Laurine Pierrot, 23 ans*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *Étudiante en marketing et communication à l'université de Lille*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ? *J'effectue depuis quelques mois une partie de mes courses chez Kazidomi, j'adore tester leurs nouveautés et puis comme je suis étudiante le reste en supermarché parce que je n'ai pas un budget très conséquent. Mais je pense qu'une fois que je gagnerai ma vie j'achèterai plus chez eux.*

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

Ça n'a pas toujours été important pour moi je dirais parce que je vis chez mes parents, je dépends d'eux et je mange ce qu'ils mangent. En gros, bah j'ai quand même pris du poids à un moment donné et début 2020 je suis partie de chez moi pour faire mes stages et du coup j'ai dû vivre un peu toute seule et me débrouiller et je me suis rendu compte qu'il fallait quand même que j'apprennes un peu à manger mieux. Déjà pour un côté santé, je pense que c'est important de manger quelque chose qui est sain pour toi, t'as qu'un seul corps et tu l'auras pour toute ta vie donc prends en soin quoi et même au niveau du goût, je pense qu'une alimentation saine à quand même meilleur goût qu'un macdo quoi. Genre si tu prends le temps d'apprécier les choses, je pense que tu prends plus de plaisir à manger un truc sain qu'un gros burger. Pour le coup, je dirais que pour la santé c'est bien de manger des trucs un peu sains quoi.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Je l'ai connu grâce à une YouTubeuse, elle s'appelait « Chloé Kyan ». Je ne sais pas comment je suis tombée sur sa chaîne, mais je suis tombée dessus et j'ai commencé à regarder et là elle

parlait d'un site où elle avait acheté un tas de trucs. Je me rappelle quand je l'ai entendu parler de Kazidomi pour la première fois, enfaite ce n'était pas par rapport à des trucs sains, c'était un produit où je me suis dit ah tiens c'est original ! Et du coup j'ai été voir le site et en arrivant dessus j'ai vu que c'était un site de nourriture et ça m'a plu. Et puis c'est comme ça que j'ai postulé pour faire un stage et puis du coup depuis je consomme.

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ?

Encore hier je parlais avec une amie qui me disais « ouais j'hésite à commander sur Kazidomi, tu sais me dire ce que tu en penses et tout » et enfaite je me suis rendu compte que je n'avais 0 points négatifs à lui donner. Genre c'est ouf, je lui ai dit les produits sont incroyables je peux y aller les yeux fermés sans problèmes, même au niveau du goût, aussi bien en termes de composition, qu'en termes de goût, qu'en termes d'efficacité si ce n'est pas de la nourriture tu peux y aller les yeux fermés. Je trouve que l'abonnement est ultra utile tu le rentabilises super vite. J'ai fait une commande de 130€ et j'avais déjà gagné plus de 40€ d'économies, ça va trop vite. Et puis même de l'intérieur (les équipes) je trouve qu'il n'y a pas de « dark side », fin je ne vois pas de points négatifs. Je trouve que c'est une trop belle boîte avec des trop belles valeurs, des bons produits. Je trouve qu'ils sont super étonnants, ils se challengent tout le temps, fin ils sont trop forts. J'avais déjà fait un précédent stage dans une autre boîte et après coup je me dis que le management chez Kazidomi est vraiment trop chouette, on s'y sent tellement bien.

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi n'avez-vous pas pris l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

Je n'ai pas vraiment pris l'abonnement, on me l'a donné lors de mon stage ici au premier quadrimestre mais je le renouvèlerai l'an prochain je pense. Je pense qu'hormis mon stage, si j'étais tombée sur Kazidomi j'aurais pu prendre l'abonnement mais après mes études une fois que j'ai un revenu. Le fait qu'ici on m'ait donné l'abonnement je dépense quand même sur le site au final car l'abonnement a été offert mais je teste quand même leurs produits et je fais des grosses commandes même si je n'ai pas encore de revenu. Mais juste me dire je balance 60€ en un coup alors que je suis étudiante c'est assez compliqué, alors je ne l'aurais peut-être pas prise maintenant mais je sais que dans tous les cas plus tard je l'aurais prise. Et qu'est-ce qui m'aurait poussé à le faire ? Le fait d'avoir des avantages de prix et la découverte de nouveaux produits que je ne connais pas forcément et qui sont bons pour la santé sans avoir à se soucier des étiquettes. Par enfaite je trouve que quand tu vas en supermarché et que tu veux acheter des produits que tu ne connais pas, bah tu n'oses pas forcément te lancer parce que t'as juste le produit alors que là le fait que ce soit sur un site, que c'est expliqué, de savoir ce qu'il y a dedans, les bienfaits, les petits tags en mode sans gluten, .. Je trouve que ça aide à prendre une décision et puis il y a aussi les avis des clients que tu ne retrouves pas en supermarché. Donc tu vas plus facilement vers un produit que tu ne connais pas en ligne et le

fait qu'il y a les prix à côté qui vont avec, que ce soit bon pour toi et la planète c'est d'autant mieux.

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

Je pense que ce n'est pas quelque chose qui fait que je serais allée vers Kazidomi, c'est pas l'histoire, mais je pense que ça aurait renforcé le sentiment que j'ai envers cette entreprise. Fin une fois que connais l'histoire de Kazidomi je trouve que tu as d'autant plus envie d'acheter chez eux. Ce n'est pas ça qui va faire que je vais acheter chez Kazidomi dans un premier temps mais une fois que j'y suis et vue l'histoire et les valeurs bah je me dis foncez et achète encore plus quoi.

Et comment je qualifierais celle de Kazidomi ? Bah je trouve que c'est une histoire quand même vachement authentique, fin tu sais des fois il y a des histoires qui sont un peu banales et on met la masse de marketing derrière en mode « faire une histoire digne des contes de fées » et là je trouve que ça reste assez authentique et assez vrai et tu n'as pas l'impression que ça ait été brodé on va dire. Tu vois que ça a été vraiment vécu et je trouve que ça donne vraiment un côté encore plus humain à la boîte.

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez.

Je dirais moyennement, je me sens moyennement dedans. Enfaite ce n'est pas tant à cause de Kazidomi, fin c'est plus l'utilisation que les gens en font. Parce qu'enfaite j'ai l'impression que les gens se sont plus inscrit sur la Kazi Family pour faire leur liste au Père Noël, en mode j'ai envie qu'il y ait ça sur le site, est-ce que vous pouvez le mettre ? Je trouve qu'il n'y a pas assez de partages en mode « ah bah tiens j'ai testé telle recette, essayé tel produit et j'en pense ça ça ça ». J'ai l'impression qu'ils sont là pour faire leurs courses quoi. Ils n'ont pas envie d'avoir une communauté, on dirait qu'ils ont juste envie d'avoir les produits et basta, qu'ils ne cherchent pas plus que ça l'aspect communautaire du partage etc. Je trouve ça un peu dommage, après je pense que ça vient surtout un peu des gens. Il y a dû avoir 2-3 personnes qui ont dû faire ça au début et les autres ont vu ça et du coup tout le monde se dit « bon bah je vais publier uniquement quand j'aurai une idée de produit à publier » et les gens ne vont pas spécialement partager leur petite recette, .. Fin ça commence à le faire, j'ai vu la semaine passée une personne qui avait fait ses propres pâtes et je trouvais ça trop cool mais du coup je n'ai pas vraiment un sentiment d'appartenance parce que je ne fais pas ma liste au Père Noël.

C'est peut-être aussi compliqué de créer une communauté autour des recettes etc parce qu'au final si tu visualises un peu le truc c'est juste un supermarché en ligne et tu ne vas pas commencer à faire ami-ami avec les gens quand tu vas au Carrefour. Donc peut-être que les gens ont un peu cette mentalité là et une fois que tu as deux trois personnes qui ont cette mentalité là et bah l'esprit de groupe ils ne vont peut-être pas oser poster des recettes etc alors. Comme c'est un groupe jeune sur Facebook bah si vous avez des changements à faire sur comment, sur ce que les gens disent, sur la tournure que vous voulez donner au groupe, c'est clairement maintenant qu'il faut le faire parce qu'après quand il y aura plus de monde et que ce sera plus grand, vous aurez du mal à changer l'objectif du groupe quoi.

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Moi il y a quand même un truc qui me gêne, qui me dérange un peu on va dire c'est que j'ai l'impression que les gens, fin c'est humain hein, mais que les gens sont assez vite dans la critique et ça j'avoue que ça me plait moyennement. Fin pas que dans la critique mais dès qu'il est question de cadeaux, tu vois tout de suite les rapaces qui arrivent et qui disent « ouais moi je n'ai pas eu mon échantillon, ça fait 5 ans que je suis membre et tout ça ». Fin si ça fait 5 ans que t'es là t'as eu le temps de tester tes produits et si tu n'as pas eu ton petit échantillon de chips de pomme ce n'est pas grave quoi. C'est quelque chose qui m'énerve un peu, ce n'est pas que dans le groupe, c'est dans la vie de tous les jours il y a pleins de gens opportunistes comme ça. Mais ça j'avoue que c'est un truc qui me repousse un peu parce que je me dis que les gens sont vraiment juste là pour les bons plans, pour avoir des échantillons, pour avoir des brochures,.. mais les produits il s'en foutent quoi, ils veulent juste consommer. Les gens sont vraiment là pour les réducs et je trouve ça dommage parce qu'ils ne sont pas forcément tous là pour les produits et je suis sûre que dans le groupe il y en a pleins qui sont là dans l'ombre et qui sont là pour les produits mais qu'ils n'osent pas parler parce qu'ils voient ces rapaces qui sont là. Donc ils n'osent pas publier leurs recettes ou quoi.

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

Je pense, très honnêtement que je suis assez passive parce que même de manière générale sur les réseaux sociaux je suis assez passive. De manière générale ce n'est pas un truc que j'aime faire de me mettre en avant, fin c'est juste mon caractère je pense. Ce n'est pas une question de la communauté ou pas. En général je vais quand même liker des publications si je suis d'accord ou si je trouve que ça relève d'un bon point ou genre quand Maryse fait des vidéos pour montrer les nouveaux produits, bah je trouve ça je trouve ça trop chouette donc je mets un petit cœur et souvent je mets un petit commentaire vite fait. Donc je ne vais pas poster de moi-même. Je pourrais commenter s'il y avait des trucs sur lesquelles j'ai envie de commenter

alors je le fais ou des fois j'hésite à commenter quand les gens font des commentaires sur la boîte et que je sais que j'ai la réponse.. Mais en général ça va plus être des likes ou vite fait des petits commentaires par-ci par-là pour donner du soutien à Kazidomi quand c'est Kazidomi qui publie quoi.

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour la Kazi Family. .

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

C'est assez compliqué à répondre car quand je suis arrivée pour mon stage en août, mon maître de stage m'a dit d'aller rejoindre la Kazi Family et je l'ai fait. Et j'avoue que je ne sais pas si de moi-même je l'aurais fait en ne connaissant pas vraiment l'entreprise. Après aujourd'hui je ne regrette pas du tout d'y être dedans et la preuve mon stage est fini et pourtant je continue à rester dedans et à liker certaines choses dans ce groupe. Mais c'est vrai que moi j'aime bien voir quand Kazidomi, bah genre quand Maryse par exemple montre les nouveaux produits je trouve ça trop chouette, j'aime bien aussi voir quand les gens montrent ce qu'ils font avec les produits qu'ils ont acheté, genre les recettes ou les choses comme ça je trouve ça trop chouette et j'aime bien aussi le fait que du coup l'équipe va vite te demander ton avis sur les prochains produits, les prochains design, fin ça je trouve ça trop chouette qu'ils peuvent le faire. Après je ne sais pas si les gens vraiment jouent le jeu là-dedans. Mais en tout cas je trouve que l'intention est vraiment cool de pouvoir impliquer les membres comme ça, fin je trouve que c'est le meilleur moyen pour faire le meilleur des produits quoi.

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Franchement ça pourrait avoir un intérêt, j'avoue que pour l'instant pour moi ça n'a pas trop d'intérêt mais ça pourrait le devenir car j'ai l'impression que dans mon entourage perso, je ne vais pas avoir forcément des gens qui vont avoir cet objectif-là. J'ai l'impression d'être un peu un poisson perdu dans une mer qui n'est pas la mienne quoi. Parfois je suis vraiment-là en mode j'aimerais manger mieux mais je suis toute seule quoi au niveau de mon entourage. Donc ça pourrait avoir un intérêt histoire de se sentir un peu soutenue, de voir que tu n'es pas juste bizarre, qu'il y a des gens qui font la même chose et que c'est ok. Donc ça pourrait avoir un intérêt mais c'est vrai que pour l'instant bah du coup je n'ai pas créé de lien parce que tout simplement je suis passive. Je ne sais pas si des gens recherchent des liens en arrivant sur cette plateforme aussi. Je pense qu'on pourrait créer plus de lien sur ce genre de groupe si ça allait plus loin que juste publier et attendre des avis ou attendre des retours. Fin style organiser des cours de cuisine par vidéo avec une employée de Kazidomi ou quoi. Ça pourrait très bien être

un live sur sur le groupe Facebook pour les membres pour qu'ils se sentent un minimum concerné, qu'ils puissent partager dans les commentaires du live, style « ah bah tiens elle a utilisé tel produit », « ah oui j'adore ce produit, je l'ai pas, je vais le remplacer par ça ou ça,.. » et tu commences à parler avec les gens en live et du coup tu as envie de rencontrer des gens et tu as un peu plus de liens, le fait que tu pousSES sur la même vidéo en même temps,..

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ? Et faites-vous attention aux données liées aux contributeurs (style les badges, le nombre de likes que reçoit la personne,... ?

J'avoue que si je vois quelqu'un qui va partager une recette et qui va dire ah j'ai utilisé tel produit ou tel cosmétique c'était incroyable, je ne sais pas si ça va forcément déclencher l'achat de mon côté mais je vais aller jeter un œil sur le site quoi vous voyez. Je vais vite aller voir, après ça dépend de l'avis qu'il donne. Fin si c'est un avis positif j'irai voir mais si c'est un avis négatif j'avoue que, fin moi je me méfie beaucoup des avis négatifs puisque quand c'est négatif je me dis vas-y c'est subjectif, les gens en font des caisses car ils n'ont peut-être juste pas aimé mais ils vont te dire qu'ils ont détesté, que c'était nul, que c'était pas efficace,.. fin ils vont toujours en faire plus des tonnes quand ils n'aiment pas donc si je vois que quelqu'un me dit ce produit est nul ne l'acheter surtout pas, bah je vais pas m'arrêter à ça. S'il faut je l'achèterai quand même et je me ferai mon propre avis. Les avis positifs moi j'avoue que ça peut attirer ma curiosité.

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité à partager des contenus ou prendre la parole ?

Ça ne me pose aucun problème pour moi c'est juste pas possible de faire autrement parce que les employés doivent justement être là pour répondre aux questions des membres ou intervenir quand quelque chose ne va pas, bah simplement pour modérer quand les gens ne sont pas contents parce que si il y a personne de l'entreprise et que d'un coup il y a des plaintes et tout un mouvement de plaintes qui débarque bah ça peut nuire à Kazidomi et leur porter préjudice et en plus si personne ne répond de l'entreprise les gens vont se dire que Kazidomi ne prend pas ses responsabilités ou ne nous écoute pas.

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Non pour moi un avis est un avis et après tu vois s'il y a quelqu'un qui met un avis, bah souvent je vais aller aussi regarder les commentaires en mode qu'est-ce que les autres personnes en pensent parce que comme je te dis un avis est subjectif donc peut-être que telle personne ne va pas du tout aimer mais l'autre personne va aimer.

J'avais vu sur le site plein d'avis nazes à propos de pâtes de Kazidomi et pour le coup je me suis dit s'il y a plusieurs avis négatifs qui disent que les pâtes ne tiennent pas, que la cuisson n'est pas terrible, que le goût n'est pas terrible.. si plusieurs personnes le disent bon bah d'office je ne vais pas aller acheter ces pâtes-là. S'il y a plusieurs avis dans le même sens je vais me méfier mais si c'est un seul avis je n'en tient pas vraiment compte. Et ouais en général que ce soit une personne moteur du groupe ou pas, ça je ne regarde pas du tout.

6. Accordez-vous plus d'importances à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? *Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?*

Je dirais les deux quand même car c'est bien d'avoir un côté plus objectif, ouais je pense que c'est bien d'avoir un côté objectif mais d'avoir aussi un côté plus personnel, tu te mets plus facilement à la place d'une personne si elle parle d'elle-même, que c'est subjectif, tu peux plus facilement te mettre à sa place et si c'est objectif, en mode une publication un peu officielle sans sentiment, sans rien bah ça change aussi. Au moins tu peux te faire toi-même ton propre avis sur ce que tu vois quoi.

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur...

Heu.. bah là je suis en train de réfléchir, c'était pas pour Kazidomi c'était pour une autre boîte où j'avais eu le badge de « super fan » un truc comme ça parce que je ne sais pas j'ai du liker pleins de publications ou quoi fin bref. Et sur le coup tu vois t'as une petite fierté, je suis une super fan, mais le lendemain c'est déjà terminé quoi.

Donc c'est clair que sur le coup ça fait plaisir maintenant sur le temps voilà. Je me dis tu vois, pas forcément avoir un badge à long terme mais juste avoir un avoir un petit message du genre « hé tu fais partie des membres les plus actifs, trop cool etc » mais pas forcément que ce soit affiché aux yeux de tous.

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-création ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Alors je suis pas sure de comprendre le principe de co-création, mais j'ai l'impression que c'est quand tu t'associes à quelqu'un/une entreprise pour des projets/ des produits. Donc en partant de ce principe, je trouve que c'est une bonne chose étant donné que pour moi il vaut mieux s'associer à des personnes qui ont l'expertise nécessaire dans le domaine plutôt que d'essayer de le faire soi-même. Genre pour moi il y a trop d'entreprises qui essayent de tout faire elles-mêmes alors qu'elles sont pas douées dans certaines tâches, et je trouve ça mieux d'  l  guer à des entreprises dont c'est le cœur de métier pour que les choses aillent plus vite et soient mieux faites. Pour la deuxième question je n'ai pas vraiment d'idée, je dirai peut être que la co-création résume assez bien le « seul on va plus vite, ensemble on va plus loin », justement parce que l'expertise des autres permet de faire des plus grandes choses.

Après s'il est question de co-créer avec des particuliers qui n'ont pas vraiment d'expertises en la matière je trouve ça bien aussi, parce qu'au moins tu as le retour des clients, tu connais les attentes précises de tes clients, après tu les respectes ou pas ça c'est un autre débat, mais au moins tu les connais, tu sais où tu vas. Tu peux aussi faire appel aux particuliers pour des designs (genre le concours de design du tote bag je trouve ça trop chouette), et les gens se sentent impliqués dans la conception du produit et auront encore plus envie de l'acheter s'ils savent qu'ils ont pu être utiles dans une étape du produit. L'inconvénient majeur que je vois c'est qu'il y aura forcément des déçus dans l'histoire, et pour les personnes avec un ego un peu important, tu risques de les perdre en tant que clients parce qu'ils se sentent pas écoulés donc à voir.

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-création ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Alors du coup non, ça ne me disait rien avant la co création haha, fin j'avais déjà entendu le mot mais je sais pas exactement à quoi ça correspond donc compliqué de répondre à cette question, je vais essayer de réfléchir à une entreprise ou à une campagne dans la journée mais je te promets pas que je trouverais une idée...

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créer avec Kazidomi ?

Le fait de me dire que j'ai un produit dans le catalogue qui a ma « signature », de me dire que c'est « mon produit » parce que j'y ai participé. Et pourquoi avec Kazidomi en question, parce que je sais que c'est des produits de qualité qui sont en accord avec mes valeurs, donc j'aurais bien plus envie de co-créer avec Kazidomi qu'avec un l'Oréal par exemple. Puis je pense que c'est un bon exercice aussi pour les personnes qui sont pas habituées à l'univers du développement produit de pouvoir y participer d'une certaine manière et de se sentir impliqués dans des tâches qui n'ont rien à voir avec leur quotidien (ex: tu as une cliente qui est caiss  re chez Carrefour, beh de participer à la création d'un produit ça peut la faire changer de son univers et voir autre chose, se mettre dans la peau d'un catalogue manager le temps de quelques jours, je trouve ça chouette)

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

En général oui je participe dès que j'en vois et que je tombe dessus.

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

Bah d'un côté je trouve ça chouette que les gens sont impliqués mais en même temps j'avais déjà vécu ça et que si tu ne les écoute pas, les gens sont ultra déçus après. En gros, à mon stage précédent on avait fait une sorte de sondage sur Facebook et c'était pour changer le logo de la boîte. Et la boîte avait mis deux logos et avaient demandé aux personnes de choisir entre les deux et beaucoup de gens ont préféré une version mais on a finalement pris l'autre et donc quand on a changé la photo profil sur la page Facebook on a reçu pleins de commentaires immondes parce que les gens étaient hyper déçus qu'on ne les a pas écoutés. Et franchement les commentaires ça fait du mal, parce que tu leur demande leur avis et si à la fin tu ne les écoutes pas bah ils se sentent trahis. Donc c'est un peu le risque de demander l'avis des gens. Je pense que c'est bien de leur demander leur avis mais pas pour des décisions trop importantes. Par exemple je n'irais pas demander « ah en marque propre on se demande quel sera le prochain produit qu'on lancera, de quoi avez-vous envie ? ». Ça c'est trop large, parce que tu sais que si des gens te proposent pleins de trucs, bah à la fin tu devras tout ré analyser pour te dire ok tel produit on peut faire et tel produit on ne peut pas. Je pense que c'est trop large et les gens peuvent être rapidement déçus de ne pas avoir eu leur proposition prise.

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités (de manière générale) que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

J'y vais tous les jours pour checker mon fil d'actualité et voir un peu les publications des groupes dans lesquels je suis. Après j'utilise énormément Facebook pour l'école, pour les travaux de groupe car c'est une plateforme facile d'accès, on peut publier des fichiers, créer des groupes...

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Je pense que Facebook c'est quand même, fin l'outil universel on va dire. Qui n'a pas Facebook aujourd'hui ? Même ma grand-mère elle a Facebook. Si tu veux créer une communauté, je pense que c'est quand même l'endroit où tu peux plus facilement regrouper des gens, le plus facilement parce que les gens n'auront pas d'efforts à faire. J'exagère mais ils passent presque d'office une heure par jour dessus donc ils voient les notifications, ils voient

leurs groupes... C'est plutôt bien fait ils ont accès à tout à un endroit. Donc je pense que c'est bien de passer par-là.

3. Quelles seraient vos éventuelles attentes ou pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Je n'en vois pas là tout de suite sauf comme j'ai dit au-dessus essayer de trouver des sujets et de faire vivre un peu plus la communauté pour qu'il y ait plus de partage de recettes, de bons plans etc et pas que pour demander les prochains produits du catalogue.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Est-ce qu'un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Pour moi ça ne poserait pas de problème si elle est facile d'usage.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (ex : *Composée de qui ? Quels sujets ? Quels contenus ? Quelles fonctionnalités ? Quels avantages ?..*)

Voir réponses en dessous.

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ? Garderiez-vous les deux ? Expliquez.

Je me dis que vous pourriez garder les deux, garder le groupe Facebook et avoir la plateforme en plus. Mais du coup il faudrait qu'il y ait une utilité différente. Genre le groupe Facebook tel qu'il est ça pourrait être bien pour les trucs un peu généraux comme les gens qui demandent des nouveaux produits, les sondages pour la marque propre, les gens qui partagent leurs petites photos, photos de recettes faites,.. Et puis tu pourrais avoir la plateforme avec des trucs plus poussé pour les gens qui sont vraiment fan et là les gens pourraient publier leurs recettes plus détaillées, ou même Kazidomi mettre des recettes plus exclusives ou bien les sessions avec les naturopathes etc. Donc ici ce serait des avantages encore supplémentaires pour les gens qui vraiment aiment la boîte et sont très impliqués.

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut aller sur le site Kazidomi, se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Moi ça dépend comment c'est fait. Si c'est d'office sur le site, un nouvel onglet sur le site ou quoi et bah moi quand je tape kazidomi.com je suis déjà connectée donc s'il suffit juste de cliquer sur un onglet à côté pour pouvoir arriver sur la plateforme bah c'est vite fait. Le fait de se logger ce ne serait pas un problème si c'est relié d'office au site et que tu n'as pas à remettre ton identifiant derrière. Et après ça ne poserait pas de problème si c'est vraiment facile d'usage, si c'est fun, ..

5. Quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation ? Quelle serait finalement la plus-value pour que les gens viennent participer ?

Comme j'ai dit il faudrait un peu du contenu exclusif et vraiment des avantages supplémentaires que les gens ne retrouvent pas sur le groupe Facebook et cultiver cela pour les faire venir. Si vous gardez le groupe Facebook tel qu'il est pour les gens qui aiment la boîte mais qui veulent surtout des produits, des avantages et petits cadeaux voilà. Et pour les gens qui adhèrent vraiment aux valeurs, qui aiment les produits pour ce qui sont et pas pour leur prix, qui aiment l'histoire d'Emna etc bah eux ils pourraient venir sur la plateforme et tu leur donnes des avantages supplémentaires qui n'ont rien à voir avec le prix, rien à voir avec les réducs etc et qui seraient vraiment juste là pour toi, parce que t'es là pour avoir une alimentation saine et que tu veux être bien dans ta peau, alors là tu mettrais les naturopathes, les cours de cuisine, les cours de yoga etc pour les gens qui sont là pour les mêmes valeurs que toi et qui ne sont pas là juste pour des prix ou des produits offerts.

Par exemple, vous pourriez aussi mettre du contenu sur les producteurs, les partenaires avec qui ils travaillent etc. Les gens adorent avoir les coulisses de l'entreprise. Je me réfère beaucoup à mon autre stage parce que j'étais beaucoup dans la communication à ce moment-là mais dès qu'on mettait une vidéo de cosmétiques solides ou quoi, de comment les cosmétiques étaient faits, les ingrédients bruts,... ça générait des likes mais comme jamais parce que les gens aiment trop voir l'envers du décor. On te ment tellement, de manière générale, sur comment les produits sont fabriqués et tout, c'est tellement vicieux que les gens ont envie de savoir comment s'est produit etc donc si tu mets du contenu exclusif là-dessus ça pourrait trop marcher.

Je partirais bien sur un truc où les gens arrivent à quand même avoir des avantages à y aller, avoir du contenu exclusif, des infos exclusives, des interventions, fin tous des trucs comme ça mais qu'il n'y ai pas à côté, le côté prix, le côté rapace. Et du coup en fonction de l'engagement ou de l'implication ça pourrait être comme récompense le fait de tester des produits en avant-première,... et les gens se sentiraient encore plus considéré et se faire partie d'un groupe. Se sentir privilégiez de pouvoir faire ça. Je me souviens pendant mon stage avec Laetitia on s'était à un moment demandé si il fallait pas qu'on envoie des produits à tester parce qu'on est pas toujours expert ou connaisseur donc ce serait bien d'envoyer à des personnes qui s'y connaissent.

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

Là en effet ça pourrait être intéressant parce que Kazidomi met ces valeurs nutritionnelles sur quasiment tous les produits. Après je pense qu'avec les recettes ce n'est pas si simple parce que si tu utilises que les produits Kazidomi bon bah d'office tu les as direct les valeurs nutri mais si tu utilises des fruits et légumes bah tu ne les connais pas forcément les valeurs et ça peut changer d'un produit à l'autre quoi.

Les évaluer ça pourrait être une idée, un peu comme Marmithon tu mets des commentaires style pour cette recette moi j'ai plutôt mis ça au lieu de ça et c'était super maintenant. Et je pense que là-dessus ça pourrait donner de l'interaction.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ? Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Vous pourriez faire ça parce que c'est clair que recevoir des petits cadeaux ou promo pour l'implication c'est toujours agréable et il en faut de temps en temps pour remercier de l'engagement et continuer à les « stimuler ». Après ça peut-être à double tranchant dans le sens où ça peut aussi attirer les mauvaises personnes qui ne sont pas réellement là pour les bonnes raisons. J'avais déjà réfléchi à cela parce que dans mon précédent stage on m'avait demandé de reformuler tout le système de fidélité. Et enfaite c'était une boîte où ils ne voulaient pas attirer les gens qui sont là pour les promos, pour les prix attractifs mais ils voulaient que ce soit des gens qui sont là pour leurs valeurs. En gros, ils disaient que les gens qui achètent chez eux, il y a 50% pour les produits et 50% pour leur histoire, pour leurs valeurs. Et eux, ils disaient notre système de fidélité on veut qu'il soit pour les gens qui sont là pour nos valeurs. Je trouve que la culture d'entreprise est quand même vachement forte chez Kazidomi donc je pense que tu dois faire une plateforme où tu regroupe ces gens-là qui sont présents pour une alimentation saine et pas que pour les promos. Les promos doivent servir à les récompenser et pas à être le motif principal d'être présent sur cette plateforme.

Et pour les gens qui seraient juste là pour tes valeurs tu pourrais leur offrir des trucs pas concrètement, mais leur dire venez découvrir l'entreprise, découvrez les employés par un zoom et discuter avec eux, leur poser n'importe quelle question,.. Interagir avec l'équipe ça pourrait être Chloé la CM ou Thomas de l'entrepôt,.. Tu pourrais organiser des trucs un peu de sport

style vendredi à 17h tout le monde va courir 4km en même temps et diffuse ses photos (avec sa kazi balls) par exemple.

Elle l'avait dit plus haut : Dans mon précédent stage, ils avaient fait une sorte de blog collaboratif, c'était un magasin un peu créatif et tout aussi bien cuisine que de créatif genre à la main avec de la peinture etc, et les gens pouvaient partager les photos de ce qu'ils faisaient, avec les produits qu'ils avaient utilisé, fin des tas de trucs comme ça et enfaite il y avait un système de points de fidélité en fonction des photos postées, si elles étaient conformes, si ils avaient bien utilisé les produits de la marque etc. Et à la fin ils avaient des bons d'achat ou des trucs comme ça. Sur l'idée c'est vraiment bien parce que ça fait que les gens partagent etc mais le problème du coup c'est que les gens vont vraiment partager tout et n'importe quoi et tout le temps pour avoir les points. Faut essayer de capter si les gens sont vraiment intentionnés, s'ils le font par plaisir ou si c'est juste pour obtenir des avantages. Ça peut être une idée de faire un système de fidélité mais en même temps ça peut vite partir en cacahuète quoi.

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens vous tenterait ? Pourquoi ?

Ça c'est une super bonne idée parce que déjà ça t'apporte une plus-value à toi personnellement et puis côté social tu rencontres des gens aussi là-dedans. Et puis ce serait aussi bah un service différenciant par rapport à la Fourche ou Aurore Market etc.

ENTRETIEN N°20-21 : ÉLINE PARADOT ET GUILLAUME IMBERT

Questions d'introduction :

- Nom, prénom, âge ? *Éline Paradot et Guillaume Imbert, 25 ans.*
- Profession (catégorie socioprofessionnelle) ? *On est étudiants.*
- Est-ce que vous n'achetez que chez Kazidomi ? Et qu'est-ce qui vous pousse à acheter une partie ou l'intégralité de vos produits chez Kazidomi ?

Nous, on commande qu'une partie puisqu'on fait un peu près une commande tous les 2 mois je dirais. Pour nous déjà, c'est intéressant d'avoir des produits plus accessibles au niveau qualité, bio, découvrir des nouveaux produits puisque nous on habite Limoges donc pour l'instant et puis bon, au niveau des magasins bio, on n'a pas grand choses. C'est des petites surfaces et très chers et pas beaucoup de choix non plus. Donc ce n'est pas très accessible pour nous au niveau budget on va dire.

THÈME 1 : KAZIDOMI

Objectif : Connaître la perception de la cible sur Kazidomi et le mode d'alimentation sain

1. En quoi l'alimentation saine et équilibrée a une importance pour vous ? Pourquoi avez-vous adopté ce mode de consommation là ?

On est étudiants en santé donc déjà la santé, ça nous touche pas mal. C'est vrai que c'est bien de faire ce qu'on dit aux autres de faire. On voit aussi beaucoup de choses actuellement sur l'élevage, sur l'agriculture intensive, on n'a pas tous accès à une alimentation saine. Après, bon moi personnellement, je n'aime pas énormément la viande déjà de base. Donc ça nous permet de découvrir de nouveaux produits aussi et ben de manger différemment par cette découverte et par ces nouvelles habitudes pour réduire cette consommation aussi et avoir une meilleure santé peut-être à terme. Bon après, on ne peut pas définir que sur 2 personnes mais c'est cette idée-là.

2. Comment avez-vous connu Kazidomi ?

Eline : *Moi c'est plutôt par internet, les réseaux sociaux et ça faisait un moment que j'en entendais parler et du coup, ça nous a intéressé mais c'était le frein de l'abonnement. Même si l'abonnement, on l'aurait rentabilisé sans trop de problèmes. Et du coup, comme on est étudiant, on a eu droit à l'abonnement gratuit.*

3. Comment décririez-vous Kazidomi en un mot ? Quels sont les principaux avantages de Kazidomi selon vous ? + poser la question du service après-vente.

Diversité pour la proposition sur le catalogue, tout ce que, fin vous essayez de chercher des marques que ce soit belges, françaises,

Guillaume : *fin ils font leur propre marque aussi.*

Eline : *Oui la création de de vos produits. Il y a toujours une recherche constante.*

Guillaume : *Les produits qui arrivent régulièrement, qui donnent envie d'essayer des choses qu'on n'aurait pas essayé autrement, qu'on n'aurait même pas connu autrement.*

Eline : *Et après principaux avantages : ben toujours la proposition de catalogue, la livraison à domicile, pouvoir faire ses courses à toutes heures de la journée ou de la nuit, ça c'est bien.*

Guillaume : *même en cas de confinement et de couvre-feu.*

Eline : *Et puis ben il y a cette proposition aussi de groupe Facebook qui permet de poser des questions, d'avoir les informations en avance et les discussions avec d'autres personnes.*

4. Pourquoi êtes-vous devenu membre ? Et qu'est-ce qui vous a poussé à prendre l'adhésion ? / Pourquoi ne prenez-vous pas l'adhésion ? En êtes-vous satisfait ?

***Eline :** C'est quand même tous ces avantages qu'on n'a pas si on ne prend pas l'adhésion. Donc ça me paraissait logique. Quand on veut adhérer au principe...*

***Guillaume :** Oui surtout que vous avez une politique assez souple avec le remboursement de la différence si l'abonnement n'a pas été rentabilisé. C'est assez encourageant parce que même si on ne rentabilise pas l'abonnement quand on le prend, au final ça peut juste au moins piquer la curiosité de la personne et encourager après à changer les habitudes.*

*Êtes-vous satisfait de l'abonnement ? **Eline :** Oui. Nous globalement, même si on ne l'a pas payé, on l'aurait payé, on l'a déjà rentabilisé.*

***Guillaume :** Ouais, je n'aurai pas regretté de l'avoir pris.*

5. L'histoire derrière la marque a une importance pour vous ? Vous qualifieriez comment celle derrière Kazidomi ?

***Eline :** L'histoire, c'est sûr que ça viendrait d'un grand lobby, ça ne serait peut-être pas pareil. Donc oui forcément, c'est partie quand même d'un projet d'études, etc. Fin c'est quelqu'un qui est à la base était presque seule. Donc ça c'est chouette d'avoir réussi à faire ça. Et après elle est quand même restée assez présente je pense que ce soit vers la communauté ou que ce soit vers vous je suppose. Donc ça je trouve ça bien que ça ne soit pas le patron au-dessus de tout le monde.*

***Guillaume :** Après je pense aussi que ce n'était pas dans son état d'esprit, ce n'était pas l'objectif de devenir comme ça. Si on essaie de partir dans quelque chose de plus éthique, c'est bien d'avoir une boîte qui fournisse qui le soit elle-même.*

THÈME 2 : LA COMMUNAUTÉ « KAZI FAMILY »

Objectif : Comprendre en quoi les membres se sentent faire partie de cette communauté.

1. En quoi vous sentez-vous ou non faire partie de la communauté Kazidomi ? Avez-vous un sentiment d'appartenance envers cette communauté ? Si oui, est-ce important pour vous ? Expliquez

***Eline :** Il n'y a que moi qui en fait partie. Moi j'aime bien parce qu'on a des informations constantes. Et puis le fait qu'ils y aient des personnes qui posent des questions aussi, tout ça ça permet un échange entre les gens et moi, j'aime bien puisque c'est quelque chose qu'on n'a pas beaucoup en ce moment. Donc ça permet de l'entraide même quand c'est des gens qu'on ne connaît pas puisque je pense que sur le groupe, il y a une certaine mixité.*

2. Quelles sont, selon vous, les valeurs véhiculées au sein de cette communauté ? Sont-elles en accord avec vos propres valeurs ?

Eline : *Déjà entraide du coup, bienveillance et oui c'est en accord avec mes valeurs, ça c'est sûr. Quand on nous contact avec le public et tout ça, c'est mieux.*

3. Comment contribuez-vous à cette communauté ? Comment décrieriez-vous votre implication/engagement envers la communauté ? (votre rôle)

Eline : *Moi j'y passe pas beaucoup de temps sur Facebook. Donc je vois les messages passés de temps en temps. Donc ben quand ce sont des sujets où je suis capable de répondre, je l'ai fait. Ça va être plus sur de la cosmétique, on ne va pas se mentir. Mais après tout ce qui est question, après il y a beaucoup de questions qui sont pour vous aussi sur les stocks, sur des produits s'ils vont venir ou revenir. Donc ça bon, j'avoue que je ne peux pas y répondre. Mais après bon, je n'ai pas un engagement de tous les jours.*

- Actif ou passif ?

Eline : *Passive.*

- A quelle fréquence publiez, likez ou commentez-vous ?

Eline : *Liker, je dirais toutes les semaines. Commenter, ça peut arriver que ce soit une fois par mois. Après, publier, je crois que je n'ai jamais publié.*

- Pourquoi ne commentez-vous pas ? (Anonymat une solution ?)

THÈME 3 : LES MOTIVATIONS

Objectif : Comprendre les motivations et la perception des kazimies pour cette plateforme.

1. Pourquoi avez-vous rejoint le groupe Facebook de la Kazi Family ? Et quelles étaient ou sont vos motivations/attentes en rejoignant ce groupe ?

Eline : *Pourquoi je l'ai rejoint ? Je dirais parce que disons que c'est un service en soi en plus que vous proposez. Et donc je trouvais ça intéressant d'en faire partie puisqu'on a l'abonnement, tout ça. Fin c'était l'ensemble quoi.*

Eline : *Après mes attentes, c'était plus cette entraide et après c'est sûr que les informations des fois quand vous publiez juste avant la sortie d'un produit par exemple, c'est assez appréciable parce que du coup, quand on n'y va pas voir sur l'onglet nouveautés tous les jours, fin il me semble que c'est une fois par semaine que vous mettez une nouveauté. Mais quand je n'y vais pas toutes les semaines ben ça me permet quand même de voir passer ces nouveaux produits.*

Eline : *Puis des fois il y a des publications de personnes qui m'intéressent aussi donc je suis les réponses quand moi je n'en ai pas à apporter quoi.*

2. Quels sont les contenus ou interactions que vous recherchez dans ce groupe ? Est-ce que l'un des buts est d'interagir et créer de nouveaux liens avec des personnes partageant le même centre d'intérêt avec vous ?

Eline : *Créer du lien, pas forcément puisque ce n'est pas évident de créer du lien comme ça sur un groupe pour moi. Mais après je dirais interagir pourquoi pas, fin c'est surtout de l'information, du partage de connaissances aussi. De savoir que si un jour on a une question, c'est possible de la poser avec la bienveillance et tout ça. A l'origine je ne savais pas que vous publiez sur les produits etc.*

3. Quelle confiance accordez-vous aux autres membres du groupe ? Quelle importance ont leurs avis dans votre processus de décision ?

Eline : *L'importance, il faut toujours avoir une réserve puisqu'on ne sait pas les connaissances vraiment de la personne quand on ne les connaît pas. Mais après si c'est une personne de Kazidomi, vous connaissez bien sûr vos produits. Donc moi je dirais que je ne dirais pas une confiance totale sur une réponse sur un sujet par exemple, ben si c'est en rapport je ne sais pas avec la santé, avec les compléments alimentaires, tout ça, faut quand même avoir un avis plus professionnel ou regrouper les informations.*

4. Est-ce que la présence de l'entreprise sur ce groupe vous freine dans votre spontanéité ?

Eline : *Non pas du tout, je trouve que c'est un plus au contraire parce que ça vous rend impliqué et ça apporte aussi des réponses sur certaines questions.*

5. Faites-vous attention aux données liées aux contributeurs : les badges, l'âge, le nombre d'avis postés par cette personne, le nombre de likes que reçoit le commentaire, le nombre de likes que reçoit la personne,... ? Quel rôle ont-ils pour vous ? Expliquez.

Eline : *Alors non pas du tout puisque ça peut être des sujets qui intéressent plus ou moins de personnes. Ce n'est pas quelque chose que je regarde. Puis ce n'est pas un groupe qui est là pour faire de l'engagement. C'est vraiment un supplément à Kazidomi, fin une communauté quoi.*

6. Accordez-vous plus d'importance à des avis ayant un contenu plutôt émotionnel ou objectif (prix, service) ou les deux ? Pourquoi (utilité ? crédibilité ? etc.) ? Faites-vous plus confiance aux commentaires négatifs, positifs ou neutres ? Pourquoi ?

Eline : *Un mélange des deux puisqu'on ne peut pas se contenter que du prix et tout ça. Et puis après, forcément un produit ne fera pas le même effet sur tout le monde, le goût ne peut pas plaire à tout le monde. Donc les deux.*

7. Dans quelle mesure l'attribution d'un statut particulier dans cette communauté pour vous récompenser de votre engagement/implication a-t-il une importance pour vous ?
Ex : être considéré comme membre fondateur, moteur de conversation, ambassadeur,...

Eline : *Pour moi, ça n'a pas spécialement d'importance puisque ça voudrait dire mettre des grades aux gens et ce n'est pas pour ça que j'accorderais plus de confiance forcément. Fin moi personnellement, ce n'est pas quelque chose que je recherche.*

Guillaume : *Ça recoupe un peu avec ce qu'on disait un peu plus tôt avec l'image que renvoie l'entreprise avec une hiérarchie qui n'est pas forcément y a des personnes au-dessus des autres, au-dessus des autres, au-dessus des autres. C'est tout le monde essaie d'être un petit peu au même niveau. On est tous différent.*

THÈME 4 : CO-CRÉATION

Objectif : Déceler l'implication et l'engagement des Kazimies dans la conception des produits de la marque

1. Qu'est-ce qu'évoque pour vous la co-crétation ? Si vous deviez citer un mot ou une expression pour caractériser cette pratique, quel serait-il/elle ?

Eline : *Pour moi la co-crétation c'est un partenariat entre deux personnes/entreprises. L'une et l'autre donnent leurs envies et celle qui réalise le projet tente de proposer la meilleure version possible afin que cela corresponde aux valeurs de tous plus ou moins.*

2. Dans quelle mesure avez-vous déjà participé ou entendu parler de co-crétation ? Avez-vous une entreprise ou campagne en tête qui vous vient à l'esprit ? Expliquez.

Eline : *Oui, j'ai l'exemple tout bête d'une influenceuse green qui a demandé de l'aide à sa communauté en proposant des sondages afin de choisir ses cartes de remerciements pour ses colis. Ce sont des cartes ensemencées où on a pu voter pour les graines qu'on aimait. D'abord les fruits, les fleurs et légumes et puis ensuite quels les fruits, fleurs et légumes.*

3. Qu'est-ce qui vous motiverait à co-créter avec Kazidomi ?

Eline : *J'aime beaucoup le principe de faire participer la communauté, je sais que je verrai ou recevrai quelque chose qui me plaît à la fin et qui peut correspondre à mes valeurs. Ça permet aussi d'avoir des possibilités en plus puisque cela fait appel à la créativité et l'expérience de tout le monde. Il ne faut cependant pas que ça dépasse un certain cadre et que ça demande du vrai travail à la communauté. Comme par exemples les campagnes qui demandent à des graphistes ou autres de réaliser leurs projets sans rémunération.*

4. Participez-vous aux sondages sur la Kazi Family ? Si oui, à quelle fréquence ?

***Eline :** Oui quand j'en vois. Là j'avoue qu'en fréquence, je ne saurais pas dire.*

5. Dans quelle mesure voudriez-vous participer à la création de nouveaux produits par Kazidomi ? Expliquez.

***Eline :** Après des petits sondages comme ça, c'est intéressant. Il y avait eu des sondages pour la couleur par exemple. Mais ça garde une partie du secret quand même pour vous, donc... Ben c'est des petits privilèges quoi. C'est toujours sympa après je pense que ce serait compliqué de faire tout de A à Z. Ce n'est pas possible de toute façon*

*« En fait, ce serait plutôt donner un peu plus vos idées, faire part un peu plus de tout le développement parce que là les sondages, on vous demande votre avis mais ce serait d'aller un cran un peu plus loin en vous proposant des idées, de nouveaux produits, de packaging, de couleur, fin vous impliquer un peu plus dans le processus. » : **Eline :** moi je trouverais ça sympa.*

6. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé de co-crée avec l'entreprise sur une plateforme/onglet dédié à cela ?

***Eline :** Fin moi je trouverais ça super intéressant. Le tout, c'est de savoir ben au niveau si ça demande des horaires particuliers, des choses comme ça parce que ce n'est pas toujours évident.*

7. Aimerez-vous être plus incluse dans les projets de l'entreprise ? Style de tester des produits et faire vos retours/feedback à la marque, ... ?

***Eline :** Moi ça me plairait bien !*

***Guillaume :** Moi aussi. Tester les produits, c'est toujours cool.*

***Eline :** Après voilà, si on a un questionnaire après pour faire le retour, tout ça, ça peut être sympa.*

THEME 5 : LE GROUPE FACEBOOK (OUTIL)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour la plateforme actuelle et voir si un changement de plateforme est envisageable et comment l'opérer.

1. Quelles sont les activités que vous effectuez sur Facebook et à quelle fréquence ?

***Eline :** Sur Facebook, personnellement, j'y suis surtout parce qu'on a des groupes de promotions. Donc c'est plutôt pour la faculté et après c'est surtout Messenger qu'on utilise.*

Guillaume : Facebook, je dois m'y connecter 1 fois toutes les 3 semaines un peu près.

Eline : Moi c'est 1 fois par jour un peu près ici.

Guillaume : Notre promotion passe beaucoup plus sur Messenger que par le groupe Facebook.

2. Que pensez-vous de la plateforme Facebook comme interface pour interagir avec les Kazimies? En êtes-vous satisfait ?

Eline : Ça reste un réseau social populaire et il y a un peu toutes les générations aussi peut-être par rapport à d'autres...

Guillaume : C'est peut-être un peu plus pratique aussi par rapport à Instagram qui est quand même vachement plus...

Eline : Instagram, je ne pense pas que ce serait possible. Twitter, on ne peut pas créer de groupe de toute façon il me semble.

Guillaume : Je trouve ça aussi moins visible Twitter pour les commentaires.

Eline : Donc je n'aurai pas d'autres idées que Facebook.

Guillaume : Discorde.

Eline : Oui, c'est vrai. Discorde, ça peut. Mais après oui, je pense ce serait plus compliqué pour avoir de toutes les générations. Tout le monde ne connaît pas.

3. Quelles seraient vos éventuelles requêtes/pistes d'amélioration sur ce groupe ?

Eline : Dans l'idée, je dirais qu'on puisse catégoriser un peu quand c'est des demandes pour vous ou vraiment des questions pour tout le monde. Mais je ne suis même pas sûre que ce soit possible. Après, pour moi, ça me convient comme ça, ça reste simple.

Le projet est de passer à une communauté « on site ». Kazidomi ne veut pas dévoiler directement le projet aux membres. Pour ce faire, nous allons leur expliquer qu'il existe d'autres types de plateformes communautaires que Facebook. Nous allons donc les questionner sur leur intérêt pour un éventuel changement de plateforme. Nous allons leur poser ces questions :

Questions à propos de cette « nouvelle plateforme » :

1. Dans quelles mesures un changement de plateforme serait-il envisageable pour vous ? Seriez-vous prêt à changer de plateforme et continuer à échanger avec les autres ? Expliquez.

Eline : Ben ce serait bien au niveau de la personnalisation, vous auriez peut-être plus de possibilités. Après ça dépend aussi de l'accessibilité de la plateforme en fait parce que Facebook, on peut l'avoir sur le téléphone donc il y a plus de chances qu'on y passe que s'il faut aller sur le site de Kazidomi, etc., c'est vrai que ce n'est pas quelque chose que je vais faire tous les jours quoi.

Guillaume : Si vous aviez la possibilité de développer une application sur smartphone pour la communauté, je pense que ça pourrait être intéressant dans ce cas-là.

Eline : Après, je ne sais pas, ça me fait penser un peu à Télégramme du coup, des choses comme ça. Donc fin oui faut voir. Faut voir aussi par rapport à l'engagement de l'ensemble de la communauté, si ça ne diminue pas quoi.

Guillaume : Après, ça se développe quand même beaucoup, donc il y a plus de chances que la communauté s'élargisse plutôt qu'elle se réduise pour le moment.

Eline : Oui mais au niveau engagement, si c'est vraiment différent, il faut que ce soit accessible à tout le monde. Il faut que les personnes fassent l'effort.

2. Comment imagineriez-vous cette nouvelle plateforme ? Comment se présenterait votre plateforme communautaire idéale ? (Composée de qui ? Présence de non membres, bénéfique ou pas ? Quels sujets ? Quel contenu ? Quels avantages ?)

Eline : Avec qui ? Ce serait bien que les membres de l'entreprise y soient toujours, les membres de Kazidomi (les gens qui utilisent Kazidomi réellement).

Guillaume : Après, il pourrait y avoir une partie découverte pour les personnes qui souhaitent en savoir plus sur l'entreprise.

Eline : Après toujours des parties avec les nouveautés, fin tout ça, moi j'aime bien. Une fois par semaine par exemple avec les nouveautés, des focus sur des produits par exemple. Après au niveau présentation, pourquoi pas des catégories, fin une catégorie réservée aussi à vous pourquoi pas pour justement ces publications, qu'elles soient plus facilement accessibles de façon à ce qu'on ne passe pas à côté.

« Donc pour vous, il devrait y avoir la présence de non membres ? » :

Guillaume : oui.

« Donc par non membres, ça veut dire des gens qui n'ont pas l'adhésion. » :

Eline : Pourquoi pas si c'est des personnes qui ont des questions à poser, ça peut les aider à franchir le pas. Après, faut voir, à ce qu'il n'y ait pas que ça non plus parce que du coup, si c'est que des personnes non utilisatrices, ça va devenir moins intéressant.

Guillaume : *Le problème, ça demanderait de faire attention un peu plus aux abus, des personnes qui se mettent dans le groupe qui n'ont pas forcément une mauvaise intention mais qui ne sont pas là pour apporter quelque chose.*

« Au niveau des sujets et du contenu, vous avez d'autres choses à rajouter ? » :

Eline : *Après faut voir par rapport à vos co-crétations de produits si vous l'intégrez là ou pas.*

« Oui tout à fait. Ce serait dans l'idée de faire un sous-onglet qui serait dédié à la co-crétation ».

Eline : *Après, des avis produits en soi il y en a déjà.*

3. Dans quelle mesure le groupe Facebook de la Kazi Family malgré l'existence de cette nouvelle plateforme aurait-il encore une raison d'être pour vous si un changement s'opérait ?

Eline : *Je pense qu'il faudrait choisir parce que ça risque de s'éparpiller et ça vous demanderait de...*

Guillaume : *une plus grosse logistique déjà*

Eline : *Puis de proposer, fin s'il y a des personnes qui sont soient sur l'une, soit sur l'autre, faudrait qu'il y ait le même contenu mais, fin faire du doublon parce que c'est intéressant quoi...*

Guillaume : *C'est vrai que comme dit Eline, de toute façon les conversations, les informations ont certaines conversations qu'il n'y aurait pas dans d'autres donc au final les informations, c'est pas les mêmes pour tout le monde.*

Eline : *Mais faut choisir à mon avis.*

4. Seriez-vous prêt à fournir les efforts nécessaires (en sachant qu'il faut se logger,..) pour interagir sur une nouvelle plateforme ? Expliquez.

Eline : *Oui si c'est intuitif, si il y a ce développement d'applications, oui si c'est vraiment un plus. Parce que si c'était vraiment que sur internet, sur l'ordinateur, quand on y passe déjà la journée.*

Guillaume : *Après je pense que s'ils prévoient de développer quelque chose à côté de Facebook, l'application c'est quelque chose qui doit être réfléchié en parallèle puisque vu que c'est beaucoup plus facile pour le grand public d'avoir une application sur son téléphone qu'on a toujours dans la poche qu'on sort un certain nombre de fois dans la journée, fin je pense que c'est quelque chose qui a déjà été réfléchié par rapport à ça. Fin sinon je pense que ce serait un peu se tirer une balle dans le pied que d'abandonner Facebook et de tout faire juste sur un site. Je pense quand même que les personnes qui sont en charge de ça en ont parfaitement*

conscience et s'ils prévoient de développer quelque chose sur un site internet, je pense qu'une application en parallèle est envisagée.

Expliquer qu'un changement de plateforme demande plus d'efforts (se connecter, ..) que Facebook et quelles motivations, avantages pourraient faire que les gens aillent sur cette nouvelle plateforme et participe à la co-crédation,... ? Trouver la plus-value pour que les gens viennent et participent :

Eline : *La proposition plus importante avec la co-crédation justement. Peut-être moins de personnes mais peut-être plus engagés.*

Guillaume : *Et d'avoir une idée éthique aussi derrière parce que là ça serait vous qui le développeriez avec vos idées plutôt que de passer par un site et une application tiers qui ...*

Eline : *n'est pas forcément éthique*

Guillaume : *Oui voilà. Dans l'idée de passer par quelque chose qui vous ressemblerait plus vous fin Kazidomi dans l'ensemble plutôt que passer par Facebook qui ... pourrait être un frein pour certaines personnes.*

Eline : *Après, je pense qu'il y aurait une période de transition, des posts explicatifs, des choses comme ça sur le groupe Facebook pour inciter les gens à y aller.*

Guillaume : *Après comme dans l'ensemble, on parlait de bienveillance, les personnes avec les informations fournies fin je pense que les personnes le prendraient dans le bon sens.*

Eline : *L'avantage aussi de cette proposition qui peut attirer, la co-crédation, souvent les sous-onglets que vous voulez créer quoi.*

Questions supplémentaires :

- En quoi l'évaluation des recettes vous intéresse ainsi que le fait de pouvoir poster les vôtres ? Souhaitez-vous retrouver les valeurs nutritionnelles sur les recettes ?

« Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir des évaluations sur les recettes ? Donc style des étoiles et des commentaires ? » : **Eline et Guillaume :** *Oui, moi oui.*

« Et est-ce que ça vous intéresserait de poster vous-même vos propres recettes ? » :

Guillaume : *pourquoi pas.*

Eline : *Après, nous on utilise surtout des recettes, fin on n'a pas mal de livres de cuisines. Donc il y a quand même les droits d'auteurs.*

Guillaume : *Après, de temps en temps, ça nous arrive d'essayer des trucs. Je pense pas qu'ils s'attendent à ce que tout le monde poste 3 recettes tous les jours. De temps en temps, quand on*

essaie quelque chose parce qu'on a trouvé quelque chose dans le placard et qu'on a trouvé ça bon, on peut le partager.

« Est-ce que ça vous intéresserait d'avoir les valeurs nutritionnelles sur les recettes ? » :
Guillaume et Eline : Oui.

- Dans quelle mesure gagner des avantages pour un service annexe comme un rendez-vous avec un diététicien ou un pourcentage pour un abonnement de sport vous intéresse ?

Eline : *Abonnement de sport : pas particulièrement puisque ça dépend de ce qu'on a proche de chez soi. Après diététicien, naturopathe, nutritionniste, je trouve que ce serait super intéressant. Et puis ça peut peut-être faire franchir des caps à des personnes qui ne se seraient pas tournées vers des professionnels ou qui n'ont pas les moyens aussi.*

- Que pensez-vous d'un système d'étoiles pour accumuler des points et recevoir des bons d'achats en fonction des actions effectuées (style : évaluer produit, publier un truc) ?

Guillaume : Oui

Eline : *Oui, tant que ce n'est pas poussé à la consommation et qu'on nous le rappelle pas tous les jours.*

- Est-ce que participer à des workshops/conférences avec des naturopathes, diététiciens ou nutritionnistes vous tenterait ?

Guillaume : Oui

Eline : *Moi, moi à fond, oui. Pendant le confinement, comme il y a eu pas mal de choses en ligne, j'ai pu en faire 2-3 et j'ai trouvé ça génial. Même si on est étudiants en pharmacie, perso je suis très ouverte là-dessus et j'adore tout ce qui est bio, phytothérapie, donc je n'ai rien contre les médecines alternatives.*

Remarques :

Eline : *Si on avait une suggestion tous les deux, ce serait une proposition en vrac qui se développe un peu plus et plus de choix de contenances. Parce que des fois, c'est 500g mais du coup ça nous oblige si on veut 1kg à prendre 2 paquets donc plus d'emballages aussi. Fin là on n'est que deux mais c'est vrai que pour des plus grandes familles, ça peut être...*

Guillaume : *si même déjà pour nous, je trouve que c'est intéressant, les familles nombreuses, ça doit être encore encore plus intéressant.*

Eline : *Peut-être je voyais par exemple, il y a le problème sur la marque Terra Science qui n'est pas livrable en France. Je trouve qu'on ne le voit pas assez bien, fin faut aller dans la fiche produit pour les savoir. Donc je ne sais pas, un logo ou quelque chose qui nous permette de voir plus facilement quand c'est disponible parce qu'au final, comme vous*

proposez quand même beaucoup la gamme Terra Science, en France, on n'a moins de choix vraiment. Après, je comprends, c'est que ce n'est pas la même législation mais...