

## **Licence en Marketing et Publicité**

Rapport sur l'étude de marché du 25 septembre au 20 novembre 2023

À USJ Huvelin

Distributeur automatique de plats à l'USJ

Romy Faraj  
Samantha Daou

Étudiantes en 2<sup>ème</sup> année de marketing et publicité

Présenté à Mme Soraya Zouari

Année  
2023-2024

<b>1- Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2- Recherche d'information.....</b>	<b>3</b>
<b>a- Dans le monde.....</b>	<b>3</b>
<b>b- Dans les universités :.....</b>	<b>4</b>
<b>c- Au Liban :.....</b>	<b>5</b>
<b>3- Étude Qualitative.....</b>	<b>5</b>
<b>a- Observation.....</b>	<b>5</b>
<b>b- Interviews .....</b>	<b>6</b>
i-codage.....	6
ii- analyse.....	9
<b>4- Étude Quantitative .....</b>	<b>10</b>
<b>5- Recommandations.....</b>	<b>12</b>
<b>6- Conclusion.....</b>	<b>12</b>

# 1- Introduction

En tant qu'étudiantes à l'USJ et surtout sur le campus CSS, on a remarqué qu'il n'y avait pas de plats pour le déjeuner présent sur place pour les étudiants. On a alors pensé au lancement d'un nouveau produit sur le marché : les distributeurs automatiques de repas qui vont permettre aux étudiants d'avoir accès à des plats rapides chauds ou froids de leurs restaurants préférés sans devoir commander et payer des frais de livraison.

Dans cette étude notre objectif et principalement notre problématique étaient de comprendre les motivations et les freins des étudiants à l'USJ face à l'achat de repas rapides d'un distributeur automatique présent à l'université.

Après avoir effectué une observation sur le comportement des individus lors de la pause déjeuner en général et surtout face aux distributeurs automatiques, on a décidé de mener une enquête qualitative auprès des étudiants de licence de plusieurs facultés au campus. On les a interviewés individuellement pour faciliter l'échange libre d'information mais aussi en groupe d'amis puisqu'ils s'encouragent à répondre plus ouvertement, débâtent et nous permettent de collecter plusieurs points de vue.

Notre échantillon comprend les étudiants en licence de l'USJ ayant différents styles de vie, préférences et budget. Notre but était alors d'inciter des étudiants à s'exprimer sur les repas rapides des distributeurs automatiques.

Ce rapport va être supporté en premier lieu par une recherche documentaire sur le marché des distributeurs automatiques pour pouvoir cerner la concurrence, les options disponibles et réalisables et collecter des données pour pouvoir ensuite formuler des questions et commencer à interviewer les étudiants et pour finir faire une analyse qui mènera à une conclusion.

## 2- Recherche d'information

### a- Dans le monde

Dans un premier temps, on a mené une recherche sur l'historique des distributeurs automatiques.

En effet, de nombreuses civilisations anciennes ont commencé à développer des distributeurs automatiques. En 215 avant JC, un mathématicien grec, Héron, a créé le premier distributeur pour

vendre de l'eau dans les temples. Ensuite au XVIIème siècle, les distributeurs ont commencé à vendre du tabac. Et ce n'est qu'au XIXème siècle, grâce au développement de l'industrie et de l'urbanisation, que l'alimentation automatique voit réellement le jour. Cette invention se poursuit par le lancement d'un distributeur automatique de chocolats en Allemagne en 1887 et pendant la même année, l'Angleterre crée la première entreprise de gestion de distributeurs automatiques de confiseries : « Sweetmeat Automatic Delivery Company »

De nos jours, la distribution automatique est intégrée à notre vie quotidienne, boissons chaudes, distributeur de café, le distributeur de collations alimentaire et même un distributeur de pizza.

Bernard Boutboul, directeur du cabinet « gira conseil », a effectué une étude sur l'offre de snack, de plats chauds et froids dans les distributeurs automatiques. Il affirme que ces derniers ont un bel avenir et que « ce n'est plus uniquement pour combler les petites faims ». En effet, il explique que l'offre se positionne progressivement en concurrence avec la restauration rapide. En règle générale, les distributeurs automatiques sont installés dans les entreprises (66%), dans des collectivités (25%) ou dans des sites publics (9%). Ceci permet aux consommateurs de manger à tout moment de la journée.

On comprend alors que le secteur des distributeurs automatiques n'est plus limité : auparavant ils vendaient principalement des confiseries, mais de nouveaux produits ont commencé à être vendus : des snacks froids, des sandwiches, des plats chauds, des frites, des hamburgers, des plats cuisinés, de la soupe, des pâtes, des pizzas, des plateaux repas et plein d'autres options. Grâce aux nouvelles technologies, rien est impossible tant que la propreté de la machine, son utilisation, les emballages et la fraîcheur des plats sont bien respectés.

#### b- Dans les universités :

Les distributeurs automatiques dans les universités sont très utiles aux étudiants mais aussi au personnel.

Surtout quand les journées sont longues, les petits gouters présents dans les distributeurs automatiques, peuvent remplir un petit creux et permettre aux étudiants de se reconcentrer sur leurs cours.

Par exemple, l'université de Lorraine propose à ses étudiants le concept de distributeurs automatiques mais avec une petite différenciation. Elle les a remplis de produits locaux et sains comme des fruits secs, des cakes salés (au jambon, poulet, chèvres, olives...), des compotes 100% aux fruits naturels et aussi des gâteaux sucrés (chocolat, amandes...).

### c- Au Liban :

Dans les écoles et universités libanaises, les étudiants ont alors plusieurs avantages à utiliser des distributeurs automatiques. Ils offrent une solution utile pour obtenir des collations rapidement sans quitter le campus. Cela peut être particulièrement utile lorsque les journées des étudiants sont chargées et qu'ils n'ont pas beaucoup de temps pour se rendre dans un magasin ou une cantine à proximité. Les distributeurs automatiques offrent généralement des collations et des boissons. De plus, ils sont disponibles à tout moment, même pendant les heures de fermeture des établissements. Ils sont souvent situés dans des zones publiques telles que les couloirs, les cafétérias ou les espaces de repos, où les étudiants peuvent facilement y accéder entre les cours ou pendant leurs pauses.

Mais, le problème c'est que les distributeurs automatiques ne vendent pas suffisamment de nourriture complète.

Concernant le marché des distributeurs automatiques au Liban, ce dernier est dominé par 2 compagnies : first class Sarl et maestro Sarl et on peut aussi les commander en ligne. Concernant le type de distributeurs dont on a besoin, on en a trouvé chez Maestro (annexe 1) et sur des sites internationaux (annexe 2 et 3).

## 3- Étude Qualitative

### a- Observation

Pour mieux explorer notre sujet et comprendre les motivations et freins par rapport à notre offre nous avons commencé par entamer une étude qualitative.

La première étape de notre étude consistait à une observation auprès de notre échantillon : les étudiants de licence à l'USJ campus CSS Huvelin

Notre observation était du type non participant pour étudier le comportement de notre cible sans influencer la situation, pour rester fidèle à la réalité et garantir la fiabilité des résultats.

On s'est alors rendu à l'espace des distributeurs automatiques à la pause du midi (annexe 4). On a constaté qu'il y avait une file d'attente malgré le fait que les étudiants qui attendaient se plaignaient du fait que le contenu des machines était insuffisant pour un repas de midi, les prix étaient très élevés et la machine ne rendait pas la monnaie ce qui les mettait en colère.

On peut expliquer la contradiction entre le fait que les étudiants n'aiment pas ce que les distributeurs proposent et le fait qu'il y a quand même du trafic autour de ces dernières pendant

la pause, par une **première hypothèse** qui est la suivante : **les étudiants apprécient et acceptent d'adopter ce mécanisme de distributeurs automatique mais ne sont pas satisfait par ses produits.**

## b- Interviews

Pour plus s'approfondir et mieux comprendre les attitudes de notre cible et valider nos hypothèses, nous avons effectué des interviews à 2 types :

Le premier étant un groupe de discussion puisque les individus s'exprimaient plus librement sur le sujet en répondant aux questions et le deuxième étant individuels pour éviter la pression sociale et pour empêcher l'altération des opinions.

On a mis en place un questionnaire qui a été posé aux étudiants en licence à l'USJ au campus CSS. Ce questionnaire en entonnoir nous a éclairci les idées (annexe 5) et par la suite nous a permis d'établir ce tableau de codage par verbatimes :

i-codage

### Motivations

	Karen	Kristie	Jana	Tamara	Carl	Émile	Kevin, Charbel, Marc	Maria	Elio
La faim	« Je déjeune »	« On mange »		« Je mange »	« Je mange »	« Je mange quelque chose de léger »	« On mange »	« Je mange »	« Je mange »
Soif				« J'achète seulement de l'eau »		« Eau »			
Un gouter				« Je ne consomme pas trop de chocolats et de friandises »	« Hershey's et wafer »	« Chocolat »			

Ne pas Cuisiner chez soi	« C'est le cas où je ne prends rien de chez moi »		« Je pars chez moi »						
Éviter les frais de livraison							« Pour ne pas payer les frais de livraisons »		
Pas d'autre choix	« Si c'est ma dernière ressource comme par exemple le soir alors oui »								

**Attentes et facteurs influençant l'achat :**

	Karen	Kristie	Jana	Tamara	Carl	Émile	Kevin, Charbel, Marc	Maria	Elio
Prix	« Ça ne doit pas être énorme, ni trop peu »	« 15-20\$ »		« 15\$ à peu près »	« Entre 8 et 20\$ »		« 500 000, 600 000 »	« Aux alentours de 10\$ »	« Maximum 20\$ »
Fraicheur							« Oui mais que ça soit frais »	« Ça va être froid »	

Effet d'entraînement	« On mange toutes en même temps, je n'aime pas manger seule »	« En groupe car on se met d'accord avant »		« Je ne vais pas manger seule, ce n'est pas un plaisir »	« Parfois seul, parfois si on est en groupe on décide de commander »			« Bien sûr en groupe de n'aime pas manger seule »	« S'ils veulent on commande ensemble sinon ça va je commande quand même »
Rapidité/ Practicité	« Quelques chose de léger, quelques chose qui n'a pas besoin d'être assez chaud, et rapide à consommer »	« Oui car c'est une option rapide »		« Oui mais bien sûr, c'est 100 fois plus rapide »	« le plus proche et le plus rapide »				« Oui pourquoi pas », « je ne trouve pas toujours de la place pour manger mon sandwich quand j'en ai envie »
Qualité					« Je dois voire la qualité »	« Le sushi est un plat délicat, ce n'est pas partout que je mange »			
Provenance des plats	« Mcdo, Malak 1 Tawouk »	« Roadster »		« Mcdo »	« Sandwich w noss »		« Roadster » « Billy boyz »	« Malak 1 Tawouk »	« Comfort food »
Le plat	« Escalope sandwich »	« Burger » « Frites »		« Big mac et frites »	« Fajitas »		« Burger » « Manouche »	« Crispy again »	« Steak sandwich »



## ii- analyse

On a effectué le codage selon deux grands axes : le premier les motivations : qu'est-ce qui motive notre cible à acheter un repas pendant la pause de midi selon les critères de la faim, la soif, l'envie d'un goûter, ne pas cuisiner chez soi, éviter les frais de livraison ou quand ils n'ont pas le choix.

On a posé alors une **deuxième hypothèse que la plupart des étudiants à l'USJ ont besoin de manger pendant la pause de midi et on l'envie d'avoir un petit goûter au cours de la journée.**

Le 2<sup>ème</sup> axe, les attentes et les facteurs influençant l'achat : on a remarqué qu'en moyenne les étudiants payer 10\$ ce qui nous donne une tranche de prix à respecter dans nos distributeurs automatiques. De plus, les étudiants cherchent la rapidité, la légèreté et la simplicité dans le choix de repas à midi.

Puisque notre cible aime bien manger un groupe, on pourrait intégrer un concept de « combo » dans notre offre qui contient par exemple plusieurs burgers et boites de frites à un prix réduit pour inciter les étudiants à consommer et entrainer leurs amis avec eux.

De plus, notre questionnaire nous a indiquer les préférences des étudiants en termes de restaurants et de choix de plats. Les 3 restaurants qui sont revenus le plus sont Mcdo, Malak l Tawouk et Roadster avec des burgers, des frites et des sandwichs.

Nos distributeurs automatiques seront alors composés d'assortiment de ces restaurants à prix abordable avec des combo et sans oublier un critère très important, la qualité et la fraîcheur pour garder les plats chauds, en bon état et ne pas décevoir les étudiants.

## 4- Étude Quantitative

Ensuite, nous avons effectué une étude quantitative et nous avons préparé le questionnaire : ce questionnaire sera administré aux étudiants de licence à Huvelin par WhatsApp et sera fait sur Google forms.

Bonjour, nous sommes des étudiantes de l'IGE et nous menons une étude sur les restaurants automatiques : un distributeur automatique offre des plats chauds et ou froids.

Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes. Merci de nous aider. Vos réponses resteront bien entendu anonymes.

- 1- Est-ce que vous déjeuner à l'université ? si oui, allez la question 2 sinon pourquoi ?
- 2- Que déjeunez-vous à l'université ?
  - a. Quelque chose que je prépare à la maison
  - b. Quelque chose que je commande
  - c. J'achète à manger sur place au sein de l'université
  - d. J'achète quelque chose à côté de l'université
  - e. Autre...
- 3- L'offre actuelle pour déjeuner sur le campus est satisfaisante.
  - a. Pas du tout d'accord
  - b. Pas d'accord
  - c. Plutôt pas d'accord
  - d. Neutre (ni en accord ni en désaccord)
  - e. Plutôt d'accord
  - f. D'accord
  - g. Tout à fait d'accord
- 4- Avez-vous recours au distributeur automatique qui se trouve sur le campus ?
  - a. Oui
  - b. Non

### Vos préférences alimentaires

- 5- Quels sont vos plats préférés ?
- 6- Quels facteurs motiveraient votre achat de plat préparé sur le campus ? classez- les par ordre d'importance (plusieurs réponses sont possibles)
  - a. Le prix
  - b. Le fait que mes amis achètent aussi : effet d'entraînement
  - c. La rapidité/ la praticité
  - d. La qualité
  - e. La provenance des plats

- f. La valeur nutritive
  - g. Autre...
- 7- Quels facteurs motiveraient votre achat de plat préparé dans un distributeur sur le campus (plusieurs réponses sont possibles)
- a. La fraîcheur des plats car un distributeur est rempli tous les jours
  - b. La méthode de paiement
  - c. L'accessibilité
  - d. La disponibilité (horaires, quantités, ...)
  - e. La variété de l'offre
  - f. Autre...
- 8- Quelles sont vos restaurants préférés pour déjeuner rapidement ?
- 9- Au-dessus de quel prix considérez-vous que le plat est trop cher ?
- a. Entre 5\$ et 7\$
  - b. Entre 8\$ et 10\$
  - c. Entre 11\$ et 15\$
  - d. Plus que 15\$

**Fiche signalétique :**

- 10- Quel âge avez-vous
- a. 18-20 ans
  - b. 21-23 ans
  - c. Plus de 24 ans
- 11- Quel est votre sexe ?
- a. Homme
  - b. Femme
- 12- Quel est votre niveau universitaire actuel :
- a. 1<sup>ère</sup> année de licence
  - b. 2<sup>ème</sup> année de licence
  - c. 3<sup>ème</sup> année de licence
- 13- Où habitez-vous ?
- a. Nord
  - b. Sud
  - c. Chouf
  - d. Beyrouth
  - e. Metn
  - f. Jounieh

## **5- Recommandations**

Nos hypothèses étaient que les étudiants étaient prêts à adopter le système de distributeur automatique mais ne sont pas satisfaits par les produits existants. Ces hypothèses sont partiellement validées. En effet, les étudiants trouvent un problème dans l'offre présente et les prix mais ce n'est pas pour autant qu'ils voulaient voir ces distributeurs remplacés par des plats équilibrés et consistants. Notre offre doit venir s'ajouter à celle déjà existante et non la remplacer car les étudiants ont toujours besoin de chocolats et de friandises comme goûter. Il serait donc intéressant de proposer aux étudiants des plats consistants pour le midi et des goûters variés à prix abordables.

Concernant les obstacles, on suppose qu'il va falloir pour commencer contacter les restaurants et se mettre d'accord sur une marge de gains pour eux et pour nous sans trop affecter le prix final que les étudiants vont payer à la fin puisque le but est de rester très abordable.

Le second obstacle sera les paiements et pour remédier à cela, on devra faire un partenariat avec l'USJ qui permettra aux étudiants de payer grâce à leur carte étudiants qu'ils devront remplir de temps en temps à l'administration de leur faculté.

## **6- Conclusion**

Notre projet peut être lancé. En effet nos études qualitatives et quantitatives sont positives. Nos recommandations sont faisables, puisque les étudiants s'attendent à des prix aux alentours de 10\$ et que les restaurants attendus (Mcdo, Roadster et Malak l Tawouk) ont des prix inférieurs à 10\$, après un accord et en ajoutant les marges, les prix devront s'aligner avec les attentes de notre cible. Tant que de notre part on respecte les règles d'hygiène, de fraîcheur des plats, du réglage des températures de nos distributeurs et qu'on inclue des offres et réductions intéressantes pour encourager les groupes, nos distributeurs automatiques seront un succès.

Annexe 1



Annexe 2



Annexe 3



Annexe 4 :



(Annexe 5)

Karen, Marketing

Intervieweur : « bonjour comment cava ? je m'appelle Samantha je suis une élève en marketing et je voudrais vous poser des questions par rapport à une étude »

Karen : « bonjour, cava, oui pas de problème » (elle sourit)

Intervieweur : « ok, alors, les questions sont très simples, et tu dois seulement répondre honnêtement »

Karen : « d'accord pas de problème »

Intervieweur : « Que faites-vous pendant la pause de midi »

Karen : « uhh.. Je déjeune, je parle avec mes amies, parfois on sort en dehors du campus, eett... c'est tout »

Intervieweur : « d'accord très bien, on passe à la question suivante, qu'est-ce que vous aimez déjeuner ? »

Karen : « si je suis sur le campus ? »

Intervieweur : « oui »

Karen : « alors c'est plutôt quelque chose de léger, quelque chose qui n'a pas besoin d'être assez chaud, et rapide à consommer, c'est le cas où je ne prends rien de chez moi »

Intervieweur : « Très bien, mais alors si tu commandes un Delivery, d'où tu commandes »

Karen : (réponse rapide) « Mcdo ou Malak l Taouk »

Intervieweur : « les commandes, tu les fais seules ? »

Karen : « non, si c'est seulement pour moi, je ne commande pas, si c'est avec mes amies on commande »

Intervieweur : « oui ? et pourquoi ? »

Karen : « parce que je ne veux pas que le Delivery fasse tout un tour pour arriver et aussi comme ça on mange toutes en même temps, j'aime pas manger seule »

Intervieweur : « d'accord, je comprends, en termes de commande c'est quoi ton budget ? »

Karen : « uhhh... le budget ? tu veux le nombre ? eno ça ne doit pas être énorme, ni trop peu pour la qualité, bien sûr on dit pas non au rabais des applications »

Intervieweur : « parmi les restaurants que tu avais mentionnés comme étant tes préférés, quel plat tu commandes le plus ? »

Karen : « Sa dépend des réductions disponibles, mais par exemple si Mcdo n'a pas d'offres, je mange l'escalope sandwich chez Malak L Tawouk »

Intervieweur : « d'accord, mais alors est ce que tu utilises les distributeurs automatiques ici à l'université ? »

Karen (réponse rapide) « non ils sont trop chers sans aucune raison valable »

Intervieweur : « oui c'est vrai, mais est-ce que tu peux plus développer »

Karen : « je peux acheter les mêmes produits en dehors du campus moins cher, mais si c'est ma dernière ressource comme par exemple le soir alors oui »



Intervieweur : « d'accord, alors la dernière question, si je te dis qu'il y a un distributeur automatique pour Malak l Tawouk ici au campus, et les prix sont les même sa t'intéresse ? »

Karen : « ouiii bien sur j'ai trop aimer cette idée bien sûre que j'achète »

Intervieweur : « Merci beaucoup »

Kristie, Marketing

Intervieweur : « bonjour comment ça va ? je m'appelle Samantha je suis une élève en marketing et je voudrais vous poser des questions par apport à une étude »

Kristie : « oui cv et vous, d'accord »

Intervieweur : « ok, alors, les questions sont très simples, et tu dois seulement répondre honnêtement »

Kristie : « okay »

Intervieweur : « Que faites-vous pendant la pause du midi »

Kristie : « uuhhh... je me promène avec mes amies »

Intervieweur : « d'accord, mais quoi d'autres, tu peux me donner des exemples ? »

Kristie : « on mange, on se promène mmm... et c'est tout »

Intervieweur : « tu as dit que tu vas manger, c'est quoi ton repas préféré ? »

Kristie : « sa dépend, mais mmm... j'aime les burger »

Intervieweur : « et d'où tu le commande »

Kristie : « de chez Roadster »

Intervieweur : quel type de burger tu commandes ? »

Kristie : « Hamburger avec Blue cheese et des frites »

Intervieweur : « tu fais ces commandes seules ou en groupe ? »

Kristie : « non bien sûr qu'en groupe car on se met d'accord avant »

Intervieweur : « et seule tu n'es pas motivée ? »

Kristie : « bon une fois je l'aie fait »

Intervieweur : « D'accord, donc pour une commande, c'est quoi ton budget ? »

Kristie : « entre 15-20 dollars »

Intervieweur : « d'accord, mais alors est ce que tu utilises les distributeurs automatiques ici à l'université ? »

Kristie : « non pas de tout, je me sens incommode, je n'aime pas que les gens sachent ce que j'achète et à combien »

Intervieweur : « d'accord, alors la dernière question, si je te dis qu'il y a un distributeur automatique pour Roadster ici au campus avec la même qualité de ces produits tu serais motivée a acheter ? »

Kristie : « oui car c'est une option rapide alors qu'une commande prend du temps »

Intervieweur : « merci »

Kristie : « à vous »

Jana, Business

Intervieweur : « bonjour comment ça va ? je m'appelle Samantha je suis une élève en marketing et je voudrais vous poser des questions par rapport à une étude »

Janna : « Bonjour, je m'appelle Janna je suis en 1ere année, oui bien sur Intervieweur : « alors, les questions sont très simples, et tu dois seulement répondre honnêtement »

Intervieweur : « Que faites-vous dans la pause de midi »

Janna : « je pars chez moi » (elle rit)

Intervieweur : « tu habites assez proche ? »

Janna : « oui »

Intervieweur : « d'accord, si tu étais au campus tu fais quoi pendant cette heure »

Janna : « je vais chez mes amis à l'autre campus »

Intervieweur : « tu n'es jamais rester à la pause midi ici au campus ? »

Janna : « non, non »

Intervieweur : « jamais ? »

Janna : « jamais »

Intervieweur : tu n'as jamais fait une commande à l'université ? »

Janna : « non »

Intervieweur : « bon d'accord merci »

Janna : « de rien »

Tamara, business

Intervieweur : « bonjour comment ça va ? je m'appelle Samantha je suis une élève en marketing et je voudrais vous poser des questions par rapport à une étude »

Tamara : « hi, Tamara, 1 ère année en gestion, allez-y »

Intervieweur : « alors, les questions sont très simples, et tu dois seulement répondre honnêtement »

Tamara : « d'accord »

Intervieweur : « Que faites-vous dans la pause du midi »

Tamara : « je mange »

Intervieweur : « d'accord, quoi en plus ? »

Tamara : « je parle avec mes amis » (longue pause)

Intervieweur : « d'accord très bien, on passe à la question suivante, qu'est-ce que tu aimes déjeuner ? »

Tamara : « Mcdo »

Intervieweur : « les commandes, tu les fais seule ? »

Tamara : « parfois en groupe... ah non désoler toujours en groupe »

Intervieweur : « et pourquoi jamais seule ? »

Tamara : « car je ne vais pas manger seule, ce n'est pas un plaisir »  
Intervieweur : « d'accord, pour tes commandes c'est quoi ton budget ? »  
Tamara : « uhh... 5\$ non plus, uhh... 15\$ à peu près »  
Intervieweur : « C'est quoi ton plat préféré chez Mcdo ? »  
Tamara : « Big Mac avec des frites bien sur »  
Intervieweur : « d'accord, mais alors est ce que tu utilises les distributeurs automatiques ici à l'université ? »  
Tamara : « oui je les utilise » (elle rit)  
Intervieweur : « qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans les distributeurs automatiques ? »  
Tamara : « j'achète seulement de l'eau » (elle rit)  
Intervieweur : « pourquoi seulement de l'eau ? »  
Tamara : « ah... je ne sais pas »  
Intervieweur : « on y trouve des collations, pourquoi tu ne les achètes pas ? »  
Tamara : « je ne consomme pas trop de chocolats et de friandises »  
Intervieweur : « d'accord, alors la dernière question, si je te dis qu'il y a un distributeur automatique pour Mcdo ici au campus tu l'utiliserais ? »  
Tamara : « oui mais bien sûr, c'est 100 fois plus rapide et commode »  
Intervieweur : « merci »

Carl, hospitality

Intervieweur : « bonjour comment cava ? je m'appelle Samantha je suis une élève en marketing et je voudrais vous poser des questions par rapport à une étude »  
Carl : « bonjour, donc je m'appelle Carl, je suis en hospitality à l'USJ, d'accord »  
Intervieweur : « ok, alors, les questions sont très simples, et tu dois seulement répondre honnêtement »  
Carl : (il hoche sa tête « oui »)  
Intervieweur : « tu fais quoi maintenant à la pause du midi ? »  
Carl : « ... je mange la salade que ma mère me fait, je parle avec mes amies et si on a quelque difficulté avec des matières on les revoit »  
Intervieweur : « donc est ce que la salade est ton plat préféré ou tu en a d'autre ? »  
Carl : « non, (il rit), j'aime le sushi, la salade crabe, escalope etc... »  
Intervieweur : « D'accord, donc d'où tu amènes ces plats la plupart du temps ? »  
Carl : « c'est plutôt de chez moi mais quand je suis dehors parfois je commande »  
Intervieweur : « Alors, si tu fais une commande, d'où tu commandes ? »  
Carl : « sa dépend, si je suis à l'université, je choisis le plus proche, le plus rapide »  
Intervieweur : « Et donc, tu commandes seul ? »  
Carl : « parfois seul, parfois si on est assis en groupe et on décide de commander »  
Intervieweur : « d'accord, je comprends, en termes de commande c'est quoi ton budget ? »

Carl : « uhh... Entre 8 et 20 dollars, si c'était fast food et pour le sushi bien sûr un budget plus important »

Intervieweur : « D'accord, et bien, pour le fast food, c'est quoi ton plat préféré ? »

Carl : « j'aime la fajitas »

Intervieweur : « d'où tu préfères ta fajita ? »

Carl : « la fajita de Sandwich w nous est ma préférée, elle a une sauce unique »

Intervieweur : « d'accord, mais alors est ce que tu utilises les distributeurs automatiques ici à l'université ? »

Carl : « oui, je l'utilise même plus que la cantine d'ici, il y a toujours de nouvelle chose »

Intervieweur : « tu choisis quoi du distributeur ? »

Carl : « sa dépend, mais c'est plutôt entre un Hershey's et des wafers »

Intervieweur : « d'accord, alors la dernière question, si je te dis qu'il y avait un distributeur automatique pour Sandwich w nous qui vendait les fajitas ici au campus tu achèteras ? »

Carl : « bien sûr que oui, mais je dois voir la qualité et le prix »

Intervieweur : « merci beaucoup »

Émile, droit

Intervieweur : « bonjour comment ça va ? je m'appelle Samantha je suis une élève en marketing et je voudrais vous poser des questions par rapport à une étude »

Émile : « bonjour » (il fait oui avec sa tête)

Intervieweur : « tu fais quoi maintenant pendant la pause du midi ? »

Émile : « je me repose et on mange plutôt quelque chose de léger et puis je remange chez moi »

Intervieweur : « qu'est-ce que tu préfères manger ? »

Émile : il ne répond pas

Intervieweur : « c'est à dire, à l'heure de cette pause tu préfères manger quel type de plat ? »

Émile : « uhh... le sushi »

Intervieweur : « d'où vous commanderez le sushi ? »

Émile : « tsunami »

Intervieweur : « Est ce que tu pourrais développer un peu plus, pourquoi ce resto et pas un autre ? »

Émile : « il répond toujours à mes attentes »

Intervieweur : « as-tu déjà commander de ce restaurant à l'université ? »

Émile : « non je ne commande jamais à l'université »

Intervieweur : « pourquoi ? »

Émile : « car je peux marcher et trouver des restos autour du campus »

Intervieweur : « donc tu préfères aller au resto t'asseoir et manger chez eux ? »

Émile : « oui c'est ça »

Intervieweur : « qu'est-ce que tu penses des distributeurs automatiques disponible ici à l'université ? »

Émile : « je les utilise parfois mais pas toujours, seulement dans des cas particulier »

Intervieweur : « tu manges plutôt quoi ? »

Émile : « c'est toujours entre l'eau et le chocolat »

Intervieweur : « s'il y avait des repas complets tu achèterais ? »

Émile : « sa dépend du type de repas »

Intervieweur : « tu avais dit que tu aimes le sushi, imagine s'il y avait un distributeur automatique ici à l'université qui vendait des plats de sushi, tu mangerais ? »

Émile : « non, non je n'ose pas »

Intervieweur : « pourquoi ? »

Émile : « le sushi est un repas un peu délicat, ce n'est pas partout que je mange »

Intervieweur : « d'accord, merci »

Kevin, Charbel, Marc, business

Interviewer : « bonjour, je m'appelle Romy je suis étudiante en marketing ici à l'USJ est ce que je peux vous poser quelques questions ? »

Kevin : « hi, oui bien sure »

Interviewer : « okay donc racontez moi ce que vous faites pendant la pause de midi ? »

Kevin : « attend que je pense un peu, mmmm, je mange, je parle avec mes amis »

Interviewer : « et le reste vous faites la même chose ou vous faites quelque chose d'autre ? »

Charbel : « non »

Marc : « on change la place de nos voitures dans le parking »

Charbel : « oui, nos voitures »

Marc : « on mange »

Interviewer : « qu'est-ce que vous aimez manger normalement ? »

Kevin : « des plats faits maisons, on amène à manger de la maison et on les réchauffe ici »

Marc : « du poisson par exemple »

Kevin et Charbel : « bazella w riz »

Marc : « soufflet aussi »

Kevin : « oui aussi »

Interviewer : « vous ne commandez jamais ? »

Kevin : « si des fois on mangeait des manouchés »

Interviewer : « vous allez ou commandez ? »

Marc : « si tout le monde veut on commande »

Kevin : « oui pour ne pas payer les frais de livraison seul »

Charbel : « et même si c'est pour une personne, on ne descend pas avec lui on n'a pas la patience soit il se promène seul au foren soit il ne mange pas »

Interviewer : et quand vous commandez quel est votre budget à peu près ? »

Kevin : « Hahahahahaha, sa dépend »

Charbel : « quel est notre budget mes amis ? »

Marc : « 500 000 »

Kevin : « 500 000, 600 000 sa dépend combien on a pu gagner des pourboires de notre job pendant le weekend »

Les 3 garçons rient

Interviewer : « et qu'est-ce que vous aimez le plus commander ? »

Kevin : « car c'est proche de l'université des manouchés mais si on veut vraiment commander on commande roadster »

Charbel : « burger roadster »

Kevin : « yummy yalla »

Interviewer : « et vous utilisez quoi pour commander ? »

Kevin : « toters, toters »

Charbel : « mais tu sais quoi moi je préfère Billy boyz »

Interviewer : « et la vending machine en bas vous en pensez quoi ? »

Kevin et Marc : « nul »

Charbel : « vraiment nul »

Marc : « qu'elle existe ou pas, ça ne change rien »

Charbel : « c'est vrai »

Interviewer : « et si dans la vending machine, il y avait des repas vous l'utiliserais ? »

Kevin : « ah ah une fois j'avais avec moi un plat de thon et de maïs et je voulais mettre avec un sac de chips au lieu de marcher et d'aller acheter de dehors un sac de chips j'ai trouvé dans la vending machine, c'était la seule fois où elle m'a été utile »

Interviewer : « oui mais si vraiment vous pouviez trouver dans cette vending machine des repas »

Charbel : « des sandwiches ? »

Interviewer : « oui roadster, Billy boyz, des manouchés »

Kevin a ses amis : « vous écoutez ? »

Charbel : « ah j'aime bien cette idée »

Interviewer : « vous commanderiez ? »

Marc : « oui »

Kevin : « oui, oui, oui »

Charbel : « mais comment ça va être frais et chaud ? »

Marc : « oui comment ? »

Interviewer : « alors c'est un système, il y a des vending machines développées on peut en trouver avec système de refroidissement ou de réchauffement »

Kevin : « oui mais je veux dire que ça soit frais, que sa date pas d'une semaine »

Interviewer : « non bien sûr chaque jour avant la pose la machine sera remplie »

Marc : « alors si c'est comme sa pourquoi pas »

Kevin : « oui c'est vrai »

Charbel : « si je retrouve mon burger de Billy boyz okay »

Maria, ESMOD

Intervieweur : « bonjour, je m'appelle Romy je suis étudiante en marketing ici à l'USJ est ce que je peux vous poser quelques questions ? »

Maria : « bonjour, oui, avec plaisir »

Intervieweur : « alors racontes moi qu'est-ce que tu fais pendant la pause du midi ? »

Maria : « je mange, des fois on part à l'ABC »

Intervieweur : « et qu'est-ce que tu aimes manger ? »

Maria : « normalement on commande Malak l Tawouk »

Intervieweur : « tu commandes Malak l Tawouk seule ou avec tes amis ? »

Maria : « ahh non bien sûr en groupe, je n'aime pas manger seule »

Intervieweur : « qu'est-ce-que tu aimes manger le plus chez eux ? »

Maria : « crispy again je l'aime trop »

Intervieweur : « oui et quel est votre budget ? »

Maria : « aux alentours de 10\$ »

Intervieweur : « est-ce que tu utilises les distributeurs automatiques présents sur le campus ? »

Maria : « non »

Intervieweur : « pourquoi, qu'est ce qui te freine ? »

Maria : « c'est beaucoup plus cher que les magasins aux alentours »

Intervieweur : « et si ces distributeurs te proposaient le crispy again de Malak l Tawouk tu achèterais ? »

Maria : « Non »

Intervieweur : « pourquoi ? »

Maria : « car je ne pense pas que ça va être bon, je sais pas ça va être froid peut être »

Intervieweur : « oui mais si ce distributeur est plus récent et équipé d'un système chauffant ? »

Maria : « non non je ne préfère pas »

Elio, MBA

Intervieweur : « bonjour, je m'appelle Romy je suis étudiante en marketing ici à l'USJ est ce que je peux vous poser quelques questions ? »

Elio : « oui »

Intervieweur : « qu'est-ce que tu fais à la pause du midi ? »

Elio : « je mange, je fume une cigarette et puis je remonte en classe »  
Intervieweur : « et qu'est-ce que tu aimes manger ? »  
Elio : « Junk food »  
Intervieweur : « tu peux me donner des exemples ? »  
Elio : « des burgers ou des sandwiches ? »  
Intervieweur : « est-ce que tu commandes ou tu préfères sur place »  
Elio : « oui il y a ici comfort food c'est donc ou lui ou je commande »  
Intervieweur : « et quand tu commandes quels sont tes restaurants préférés ? »  
Elio : « Malak l Tawouk, Roadster, mcdo aussi »  
Intervieweur : « est ce que tes amis commandent avec toi ou tu commandes seul ? »  
Elio : « s'ils veulent on commande ensemble sinon ça va je commande quand même »  
Intervieweur : « et c'est quoi ton budget ? »  
Elio : « sa dépend »  
Intervieweur : « explique-moi plus sa dépend de quoi ? »  
Elio : « je ne sais pas de ce que j'ai commandé »  
Intervieweur : « tu veux dire si c'est une salade un sandwich au saumon par exemple ou un burger si j'ai bien compris ? »  
Elio : « oui oui exactement »  
Intervieweur : « alors quel est à peu près ton budget ? »  
Elio : « maximum 20\$ »  
Intervieweur : « est-ce que tu as un plat que tu aimes commander le plus en particulier ? »  
Elio : « steak sandwich de chez comfort food »  
Intervieweur : « et qu'est-ce que tu penses des distributeurs automatiques ici sur le campus ? »  
Elio : « eu ils ont besoin de beaucoup d'améliorations pour être honnête avec toi »  
Intervieweur : « peux-tu m'expliquer davantage à quoi tu t'attends ? »  
Elio : « ils peuvent proposer plus de diversité pas toujours la même chose et aussi d'autres boissons qu'on ne trouve pas dans les alentours du campus ou dans la petite cafète »  
Intervieweur : « et si on proposait d'avoir dans ces distributeurs, des plats plus consistants, diversifiés comme le steak sandwich de comfort food qu'est-ce que tu en pense ? »  
Elio : « oui pourquoi pas surtout que comfort food est un restaurant qui est proche mais il n'a que 5 tables donc je ne trouve pas toujours de la place pour manger mon sandwich quand j'en ai envie »



Références :

Historique des distributeurs automatiques :

<https://www.neocorner.fr/restauration-automatique/>

Etude Bernard Boutboul :

<https://www.agro-media.fr/actualite/le-restaurant-automatique-restaurant-du-futur-2186.html>

<https://www.lhotellerie-restauration.fr/journal/restauration-snacking/2010-10/la-distribution-automatique-restauration-de-demain.htm>

Université de Lorraine :

<https://www.univ-lorraine.fr/distributeurs-automatiques/>