

LES TESTS

GRANDE CONSO



J'ai testé... **AuchanFrais** (le drive frais trad')

[AVRIL 2016]

Sommaire

Auchan Frais, c'est quoi ?	p. 3
L'offre	p. 6
La disponibilité	p. 11
L'expérience-client	p. 17
Le bilan	p. 31

Auchan Frais, c'est quoi ?

Auchan Frais, c'est quoi ?

Auchan Frais est un service de click & collect pour les produits frais traditionnels : boucherie, marée, charcuterie, pâtisserie, etc. Une exception notable : il n'y a pas de fruits et légumes dans l'offre. Un indiscutable manque !

Le principe ? Le client passe commande sur l'interface frais.auchan.fr (très inspirée d'Auchan Traiteur et donc éloignée d'Auchan Drive) et passe retirer ses achats 2 ou 3 jours plus tard au minimum au stand charcuterie/traiteur de l'hyper. La commande étant déjà réglée on line, nul besoin de passer en caisses. Dans l'esprit, il s'agit de permettre au client de réserver ses produits frais trad tout autant que d'avoir accès à une offre complémentaire, non disponible dans l'hyper.



Parce que
VOTRE TEMPS
est **PRÉCIEUX**

Une fois par mois



20'
POUR SAVOIR
et comprendre

LA VEILLE **GRANDE CONSO** DE RÉFÉRENCE

SIGNAUX ECO/CONSO

Démographie - Emploi - Epargne - Inflation
Pouvoir d'achat - Indicateurs macro-éco
Achats des ménages - Tendances conso
Etudes socio

RETAIL FRANCE

Le suivi des enseignes :
résultats, performances, benchmark, etc.

RETAIL WORLD

Le suivi des principales enseignes
européennes et mondiales.



Pour recevoir un exemplaire découverte gratuit...

olivier@olivierdauvers.fr

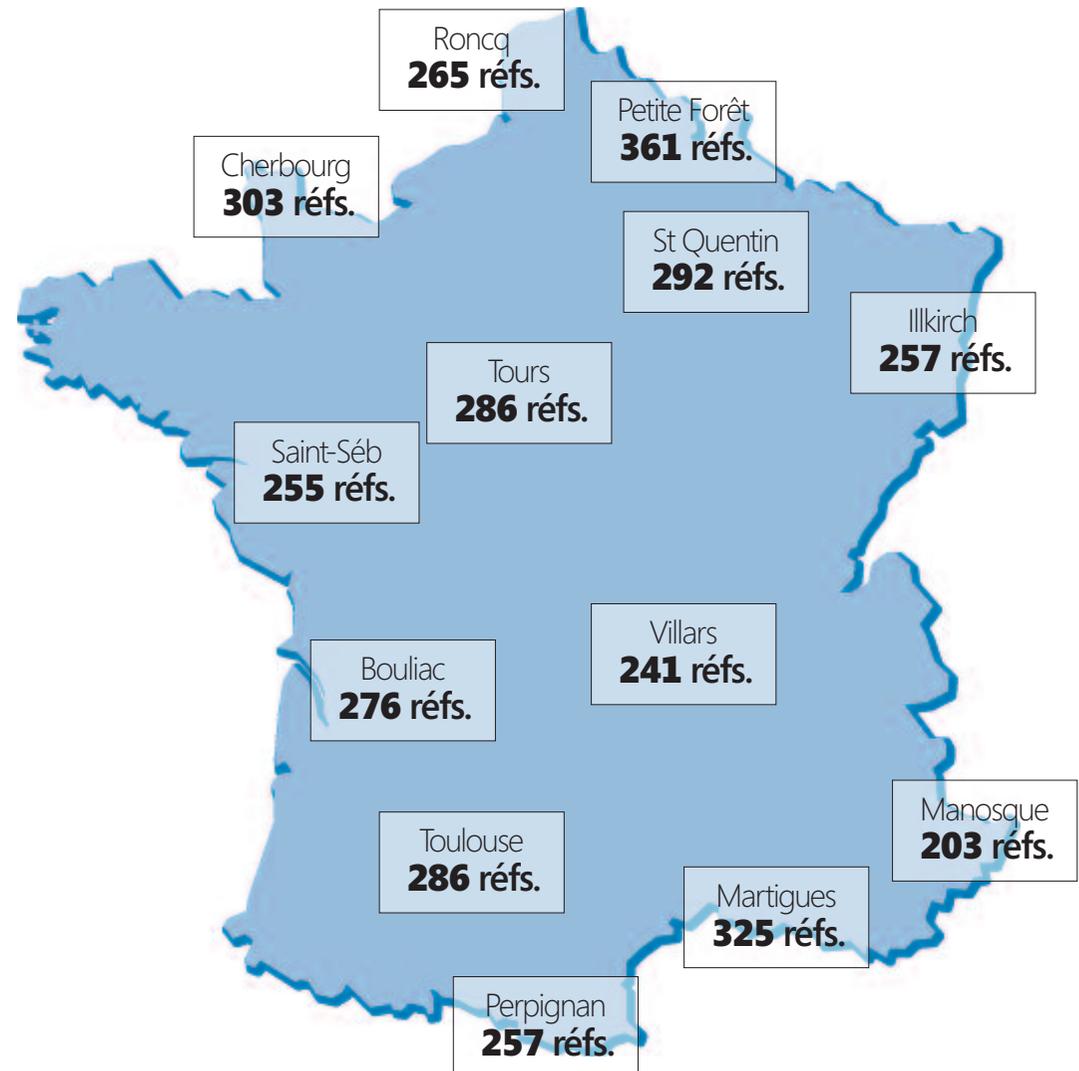
éditions
DAUVERS

Auchan Frais : l'offre

Auchan Frais, l'offre

Auchan Frais annonce plus de 300 références. Dans les faits, l'offre varie selon les magasins. Tant en nombre de réfs. qu'en répartition par rayon.

Il n'y a par exemple que 6 références de charcuterie à Manosque mais 24 à Valenciennes Petite Forêt. En fait, la liberté donnée aux magasins de construire leur offre (qui a sans doute été un gage donné pour les faire adhérer au projet) se traduit par des différences notables. Tant en nombre de références que dans l'esprit de ce que le service doit proposer. Exemple en boucherie : dans nombre d'hypers, il n'y a sur Auchan Frais que l'offre classique du rayon, agrémentée de quelques gros conditionnements. A l'inverse, dans d'autres, Auchan Frais joue son rôle d'extenseur d'offre avec des produits plus originaux : bœuf Angus ou Wagyu par exemple. **Globalement, une part trop importante de l'offre est terriblement banale.**



Auchan Frais, l'offre

les catégories proposées par Auchan Frais

Notre offre de produits frais

POISSONNERIE

Fruits de mer
Poisson
Sushi
Gros conditionnements
Caviar

[Tous les produits >](#)

BOUCHERIE

Boeuf
Veau
Porc
Agneau
Gros conditionnements

[Tous les produits >](#)

CHARCUTERIE

Plateau de charcuterie
Charcuterie Espagnole
Charcuterie Italienne
Jambon
Saucisson sec
Pâté et Terrine

[Tous les produits >](#)

FROMAGE

Plateau de fromages
Fromage au lait de vache
Fromage au lait de chevre
Fromage au lait de brebis
Fromage Italien
Crèmerie

[Tous les produits >](#)

VOLAILLE

Poulet
Dinde
Foie Gras
Gros conditionnements

[Tous les produits >](#)

PÂTISSERIE

Gâteaux chocolat
Gâteaux fruit
Tartes
Mignardises

[Tous les produits >](#)

BOULANGERIE

Pain
Viennoiserie

[Tous les produits >](#)

REPAS EXPRESS

Pizza
Poulet Rôti
Accompagnement
Tarte
Plats chauds

[Tous les produits >](#)

la répartition de l'offre

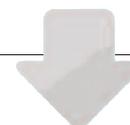
(sur les magasins testés)

BOUCHERIE	22 %
FROMAGES	22 %
POISSONNERIE	18 %
PÂTISSERIE	14 %
VOLAILLE	10 %
CHARCUTERIE	6 %
BOULANGERIE	5 %
REPAS EXPRESS	3 %

Auchan Frais, l'offre poids variable

Une partie de l'offre est disponible en **poids variable**. Dans ce cas, Auchan a établi une règle simple et avantageuse pour le client.

Ajouter au panier	Ajouter au panier	Ajouter au panier
		
<p>Délice de saumon et Noix de St-Jacques</p> <p>1 barquette - 450 g</p> <p>★★★★★ (0) 9,99€ 22,20€ / kg</p>	<p>Maquereaux</p> <p>250 à 300 g</p> <p>★★★★★ (0) 1,20€ 3,99€ / kg</p>	<p>2 Pavés de cabillaud</p> <p>1 barquette - 250 à 300 g</p> <p>★★★★★ (0) 7,80€ 25,99€ / kg</p>
Ajouter au panier	Voir les détails	Ajouter au panier



Poids / Quantité

250 g à 300 g maximum *

* Le prix indiqué correspond à un poids maximum de 300 g. Au cas où le poids de votre produit serait légèrement inférieur, le prix facturé sera recalculé à la baisse le jour de votre retrait sur la base du prix au kilo affiché. Au cas où le poids de votre produit serait supérieur au poids maximum indiqué, aucun supplément ne vous sera demandé."

VIENT DE PARAÎTRE

éditions DAUVERS

Les 25 INCONTOURNABLES

Abonnement	S'engager/militer	Promotion, théâtralisation
Commerce de flux	Événementialisation	Ré-humaniser
Commerce participatif	Expérience client	Relation client
Confiance	Less is more (and go faster)	Retailtainment
Consommation durable	Local Commerce	Réseaux, médias sociaux
Coût-outil	Loyalty (et big data)	Surprendre/Étonner
Cross-canal	Perkonomics	Value for money
Distribution	Personnalisation	
Drive, click & collect	Préparation des achats	

25 thèmes enrichis de plus de 250 exemples in-store

Les INCONTOURNABLES du Commerce de demain

Olivier Dauvers & Frank Rosenthal

Préface de Thierry Cotillard

éditions DAUVERS

Identifier les incontournables du commerce de demain... Par principe, l'exercice est périlleux. Pour autant, le contexte dans lequel les commerçants auront à exercer demain est finalement assez aisé à décrire : exactement l'inverse de ce qu'ils ont connu depuis 30 ou 40 ans ! Au développement continu de la consommation a succédé en effet une phase de flatitude durable. Pas nécessairement une croissance zéro, mais notablement plus faible que dans les décennies précédentes. En parallèle, l'offre commerciale ne cesse de se développer, tant off-line qu'on-line.

Imaginer le commerce de demain peut se résumer en une question : **QUE METTRE EN ŒUVRE POUR ÊTRE PRÉFÉRÉ ?** Quels sont les thèmes incontournables qu'il est nécessaire d'investiguer ? Nous en avons retenu 25 qui s'articulent en quatre ambitions : assurer ses fondamentaux, intégrer la révolution digitale, créer la différence et anticiper sur les filons de demain. Ces quatre ambitions étant, dans notre vision, le préalable à toute préférence.

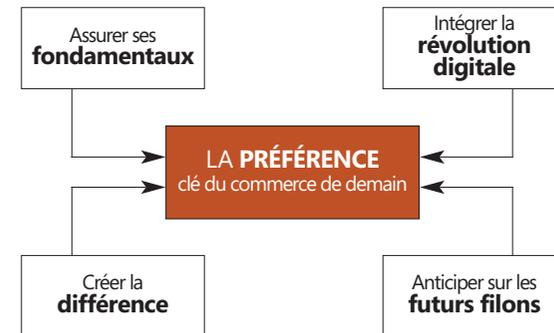
Olivier Dauvers, Frank Rosenthal

Un GUIDE FACILE À UTILISER

Pour chaque thème, une approche théorique (Ce que c'est ? Pourquoi c'est important ? Quels défis ? etc.) et des exemples pour alimenter votre propre réflexion.



- Confiance
- Coût-Outil
- Expérience client
- Loyalty (et big data)
- Promotion, théâtralisation
- Value for money
- Commerce participatif
- Cross-canal
- Drive, Click & collect
- Préparation des achats
- Réseaux, médias sociaux



- S'engager/militer
- Perkonomics
- Personnalisation
- Relation client
- Événementialisation
- Retailtainment
- Surprendre/Étonner
- Abonnement
- Commerce de flux
- Consommation et développement durable
- Distri-ration
- Less is more (and go faster)
- Local commerce
- Réhumaniser

308 pages, 32 €
Disponible sur
www.olivierdauvers.fr

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre :
 romain.molay@editionsdauvers.fr



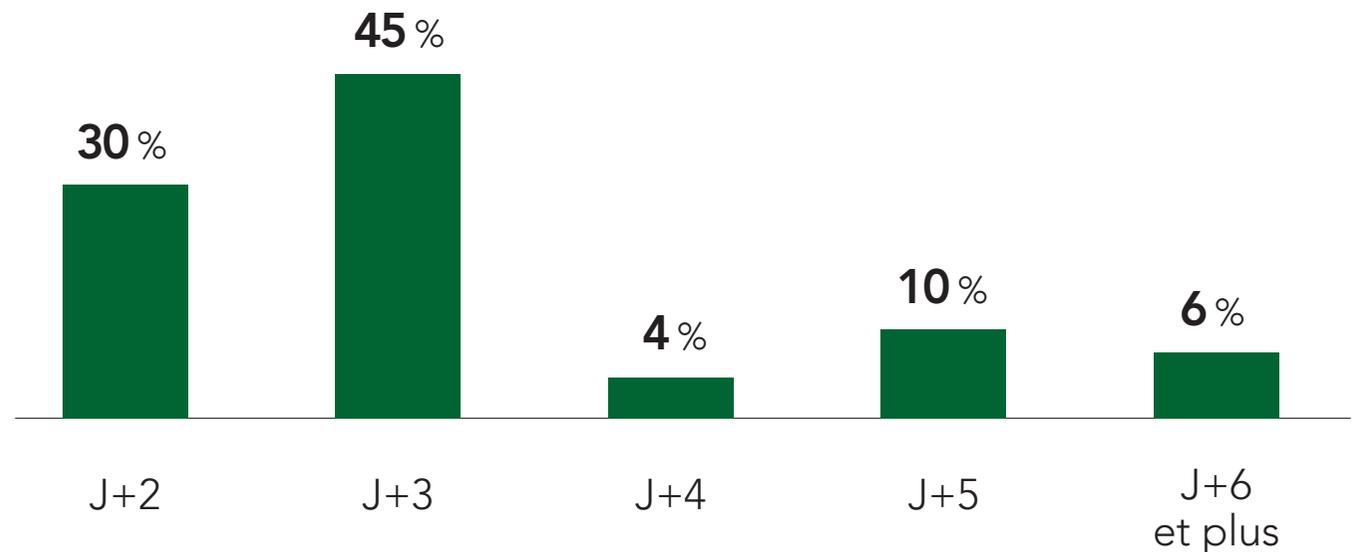
Auchan Frais : la disponibilité

Auchan Frais, la disponibilité

La disponibilité est le point faible de l'offre Auchan Frais à date. D'abord parce qu'elle est peu rapide : J+2 au mieux, alors qu'une partie de la clientèle qui viendra du service drive est habituée à deux heures voire moins... Ensuite, parce qu'elle est très hétérogène. Au sein d'un même magasin, elle peut s'étaler de J+2 à J+15 suivant les produits (et au sein d'une même catégorie).

 MARTIGUES

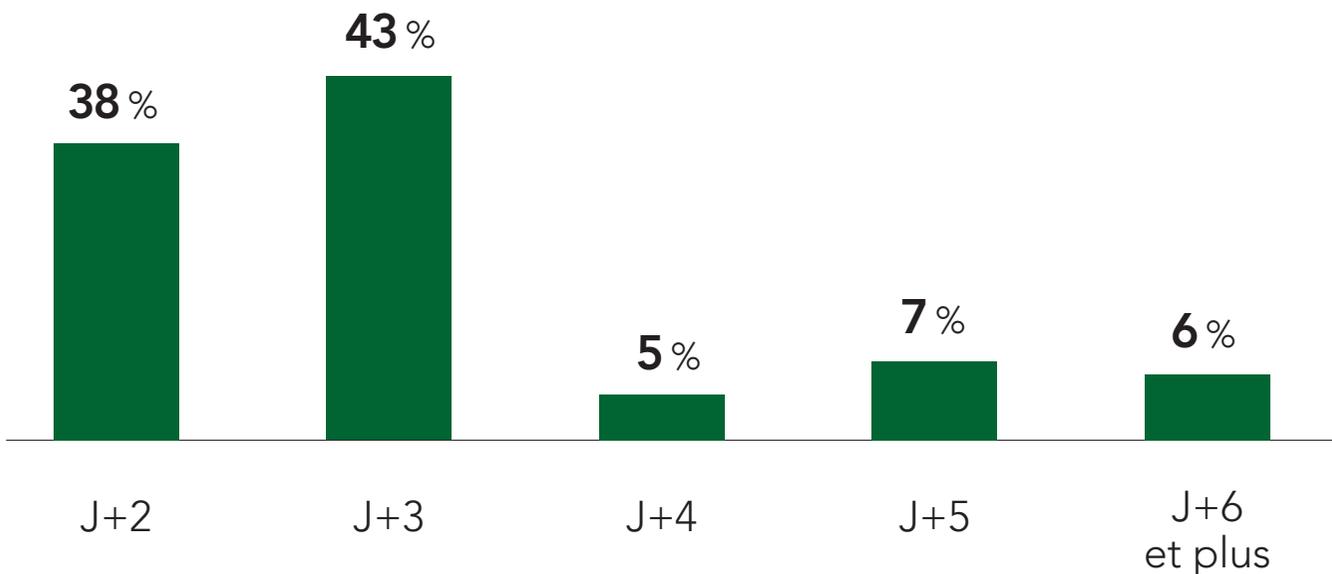
% de l'offre selon la disponibilité



Auchan Frais, la disponibilité

La disponibilité est le point faible de l'offre Auchan Frais à date. D'abord parce qu'elle est peu rapide : J+2 au mieux, alors qu'une partie de la clientèle qui viendra du service drive est habituée à deux heures voire moins... Ensuite, parce qu'elle est très hétérogène. Au sein d'un même magasin, elle peut s'étaler de J+2 à J+15 suivant les produits (et au sein d'une même catégorie).

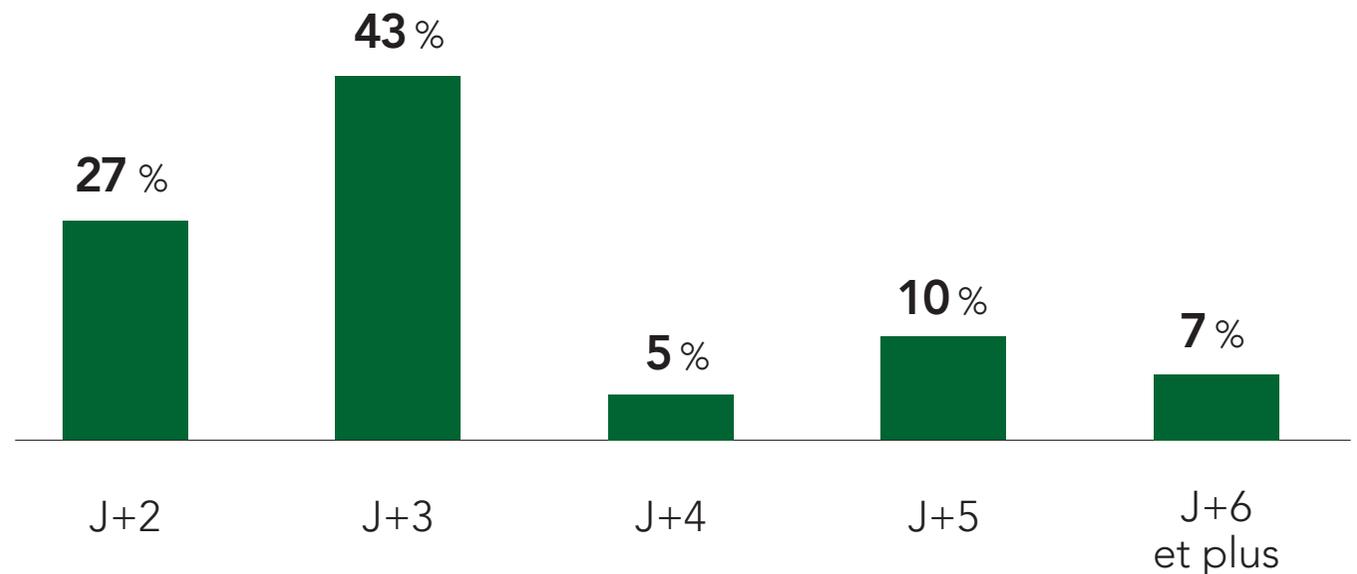
 BOULIAC



Auchan Frais, la disponibilité

La disponibilité est le point faible de l'offre Auchan Frais à date. D'abord parce qu'elle est peu rapide : J+2 au mieux, alors qu'une partie de la clientèle qui viendra du service drive est habituée à deux heures voire moins... Ensuite, parce qu'elle est très hétérogène. Au sein d'un même magasin, elle peut s'étaler de J+2 à J+15 suivant les produits (et au sein d'une même catégorie).

 PETITE-FORÊT



Auchan Frais, la disponibilité

Vue du client, la disponibilité différente de certains articles pourtant proches est difficile à comprendre.

Exemple ici avec la mimolette : disponible à J+3 (vs la commande) pour la version vieille Isigny et à J+5 pour la mimolette jeune Moulin d'Or

 <p>Disponible à partir du 13/04/2016</p> <p>Comté prestige AOP 18 mois d'affinage 180 à 220 g ★★★★★ (0) 3,94€ 17,90€ / kg</p> <p>Ajouter au panier</p>	 <p>Disponible à partir du 13/04/2016</p> <p>Comté prestige AOP 18 mois d'affinage 900 g à 1,10 kg ★★★★★ (0) 21,95€ 19,95€ / kg</p> <p>Ajouter au panier</p>	 <p>Disponible à partir du 15/04/2016</p> <p>Mimolette jeune Moulin d'or 180 à 220 g ★★★★★ (0) 1,52€ 6,90€ / kg</p> <p>Ajouter au panier</p>
 <p>Disponible à partir du 15/04/2016</p> <p>Mimolette jeune Moulin d'or 3,15 à 3,85 kg ★★★★★ (0) 27,95€ 8,85€ / kg</p> <p>Ajouter au panier</p>	 <p>Disponible à partir du 13/04/2016</p> <p>Mimolette vieille Isigny Label Rouge 180 à 220 g ★★★★★ (0) 2,95€ 16,39€ / kg</p> <p>Ajouter au panier</p>	 <p>Disponible à partir du 13/04/2016</p> <p>Beaufort AOP 180 à 220 g ★★★★★ (0) 4,95€ 27,50€ / kg</p> <p>Ajouter au panier</p>

LIBRE ET CAUSTIQUE DEPUIS 2005

Tranches de vie commerciale

Nouvelle édition **2016**

Une année à arpenter les magasins, décoder les stratégies des enseignes, éplucher les prospectus.

A LIRE : le bêtisier complet de l'année, les nouvelles enseignes, les bonnes et les mauvaises pratiques merchandising, les initiatives marketing, etc. **"Illustrations 100 % terrain !"**

«D'excellents exercices de Penser-Client»

84 pages, 22 €

Disponible sur
www.olivierdauvers.fr

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre :

romain.molay@editionsdauvers.fr



Auchan Frais : l'expérience-client

Le nom, l'adresse

Étonnante inversion entre le nom commercial, Auchanfrais, et l'adresse web, frais.auchan. Pourquoi quoi faire simple...



Auchan Frais simple, rapide : votre marché en quelques clics

<https://frais.auchan.fr/> ▼

300 produits boucherie, charcuterie, poissonnerie, fromage, boulangerie, pâtisserie...
sélectionnés par nos professionnels, à prix **Auchan**.

La commande

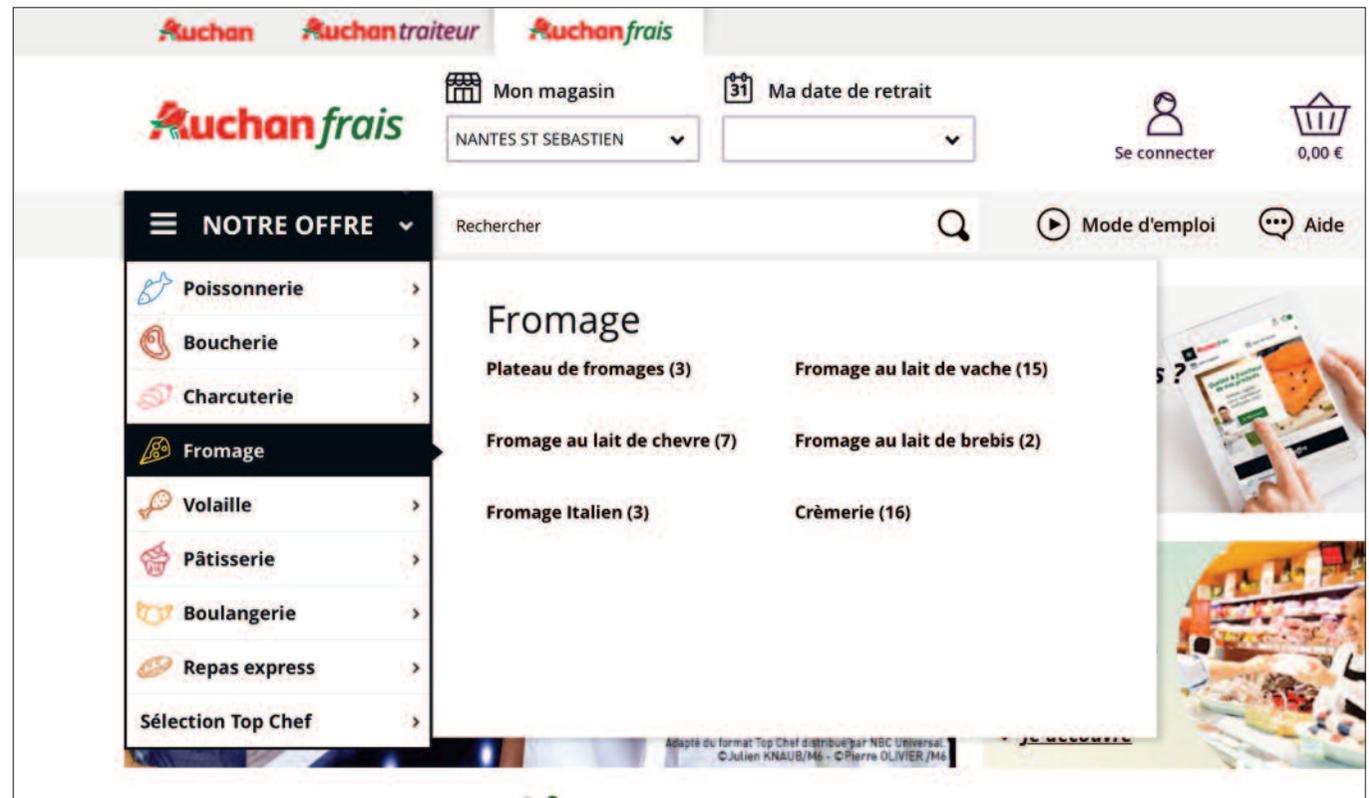
Première étape dans le process de commande : le choix d'un magasin et d'un jour de retrait.

Simple mais possiblement décevant. En effet, si le client sélectionne un créneau à J+2, rien ne lui dit que seule une part faible de l'offre sera disponible. Ce n'est qu'à la navigation dans les catégories qu'il le comprendra. Et en sera logiquement déçu.

The screenshot shows the Auchan frais website interface. At the top, there are navigation elements: the Auchan frais logo, a store selection dropdown menu set to 'NANTES ST SEBASTIEN', and a pickup date selection dropdown menu set to 'Samedi 16 avril 2016'. To the right, there are icons for 'Se connecter', a shopping cart showing '0,00 €', and links for 'emploi' and 'Aide'. Below the navigation, there is a search bar with the text 'Rechercher' and a 'NOTRE OFFRE' menu. The main content area features a promotional banner for 'Tout NOUVEAU!' with the text 'Plus de 300 produits sélectionnés par nos professionnels, à prix Auchan à retirer dans votre magasin.' and a 'Je découvre' button. A calendar widget is overlaid on the page, showing the month of April 2016, with the date '16' highlighted in green. To the right of the calendar, there is a small image of a hand using a smartphone. Below the calendar, there is a section titled 'Comment ça marche?' with the text 'Votre marché en quelques clics!' and a 'Je découvre' button. The background of the page shows images of fresh cheese and a person in a white apron.

La commande

Dans la navigation catégorielle, Auchan a cherché (et trouvé) la simplicité. L'ensemble est objectivement très intuitif et fluide.



La commande

Au-delà de la déception des délais nécessaires, la disponibilité des produits est aisée à comprendre.

The screenshot displays the 'Auchan frais' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Auchan frais' logo, a 'NOTRE OFFRE' dropdown menu, a location selector set to 'NANTES ST SEBASTIEN', a date selector for 'Samedi 16 avril 2016', and icons for user profile and shopping cart. Below the navigation bar, a grid of six cheese products is shown. Each product card includes an image, the product name, weight, price, a star rating, and an 'Ajouter au panier' button. Availability status is indicated by a dark circular overlay on the product image.

Product Name	Weight	Price	Price / kg	Star Rating	Availability
Beaufort AOP	900 g à 1,10 kg	26,07€	23,70€ / kg	★★★★★ (0)	Available from 21/04/2016
Parmigiano Reggiano AOP 24 mois d'affinage	450 à 550 g	13,70€	24,90€ / kg	★★★★★ (0)	Available from 21/04/2016
Tomme de Savoie au lait cru IGP	1,44 à 1,76 kg	26,22€	14,90€ / kg	★★★★★ (0)	Available from 21/04/2016
Brie le Maubert	2,7 à 3,3 kg	21,12€	6,40€ / kg	★★★★★ (0)	Available from 21/04/2016
Brie de Meaux Saint Faron AOP 1/2 affiné	2,7 à 3,3 kg	53,79€	16,30€ / kg	★★★★★ (0)	Available from 21/04/2016
Saint Nectaire fermier AOP	1,44 à 1,76 kg	20,94€	11,90€ / kg	★★★★★ (0)	Available from 21/04/2016

La commande

Dans quelques cas, l'indexation est... perfectible ! Exemple avec ce Serrano qui apparaît dans la catégorie un peu vague "Jambon" alors qu'il existe une catégorie "Charcuterie espagnole" dans laquelle il n'est pas présenté.

Accueil > Charcuterie > Jambon

Charcuterie

- Plateau de charcuterie (4)
- Charcuterie Espagnole (2)
- Charcuterie Italienne (7)
- Jambon (1)**
- Saucisson sec (1)
- Pâté et Terrine (4)

1 produit correspondant



Disponible à partir du 13/04/2016

Jambon Serrano Bodéga

90 à 110 g

★★★★★ (0)

2,74€
24,95€ / kg

Ajouter au panier

La commande

Chez Auchan, la sécurité n'est pas un vain mot (voir plus loin au moment du retrait !). Mais là, c'est quand même très contraignant. Le mot de passe doit en effet contenir une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial. Et pourquoi pas un smiley tant qu'à y être ?

Mot de passe *

.....

8 caractères minimum

Mot de passe : Veuillez saisir au moins 8 caractères, votre mot de passe doit contenir une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial. Les espaces seront ignorés.

Confirmer votre mot de passe *

La commande

Trois créneaux de retrait sont disponibles : le matin à l'ouverture, de 9h à 10h ; de 10h à 14 h ; et l'après-midi jusqu'à la fermeture.

The screenshot displays the checkout process for Auchan frais, specifically the 'Retrait' (Pickup) step. At the top, the Auchan frais logo is on the left, and four service icons are in the center: 'Retrait gratuit en magasin' (Free pickup in store), 'Pas de passage en caisse' (No checkout), ' Paiement sécurisé' (Secure payment), and 'Service client' (Customer service) with the number 09.69.32.59.59 and hours of operation. Below these is a progress bar with three steps: '1 > PANIER', '2 > RETRAIT' (highlighted), and '3 > PAIEMENT'. The main section is titled 'Mon retrait' and contains a confirmation message: 'Merci de vous être inscrit à Auchan frais.' Below this are three rows of settings, each with a status icon, a title, a description, and a 'Modifier' button. The first row, 'Mon magasin', shows 'NANTES ST SEBASTIEN' with a 'Voir les informations magasin' link. The second row, 'Ma date', shows 'vendredi 08 avril 2016'. The third row, 'Mon heure', shows a dropdown menu with three options: 'Je choisis mon heure de retrait...' (checked), 'De 9h à 10h', and 'De 10h à 14h' (highlighted in blue), and 'De 14h à 20h'.

Auchan frais

Retrait gratuit en magasin

Pas de passage en caisse

Paiement sécurisé

Service client
09.69.32.59.59
du lundi au samedi de 9h à 20h

1 > PANIER 2 > RETRAIT 3 > PAIEMENT

Mon retrait

✓ Merci de vous être inscrit à Auchan frais.

✓ **Mon magasin** Vous avez choisi le magasin : **NANTES ST SEBASTIEN** [Modifier](#)
> Voir les informations magasin

✓ **Ma date** Vous avez choisi la date du : **vendredi 08 avril 2016** [Modifier](#)

⌵ **Mon heure** [Je choisis mon heure de retrait...](#)
 De 9h à 10h
De 10h à 14h
 De 14h à 20h

Le point de retrait

Le retrait des commandes s'effectue au stand
charcuterie / traiteur de l'hyper

Auchan
ANGOULÊME



Le point de retrait

Le retrait des commandes s'effectue au stand charcuterie / traiteur de l'hyper

Auchan
MARTIGUES



Le point de retrait

Le retrait des commandes s'effectue au stand charcuterie / traiteur de l'hyper

Auchan

NANTES ST SEB



Le retrait

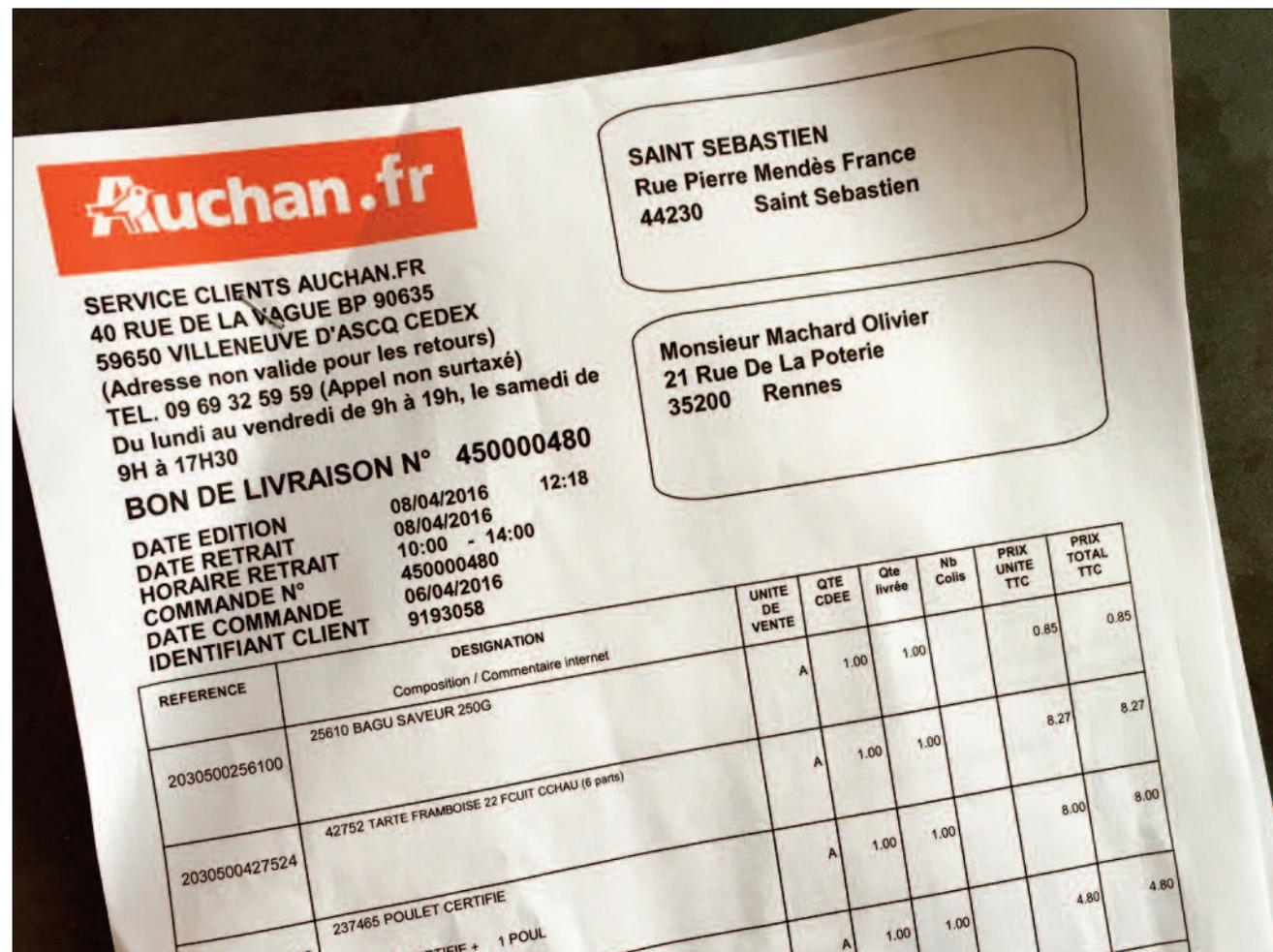
Sur le site, lors de la commande, il est explicitement demandé de se munir d'une pièce d'identité pour valider l'identité de celui qui retire les achats (qui sont en effet payés).

Un formulaire de procuration est même téléchargeable au cas où... C'est dire !

Dans les faits, j'ai pu retirer sans difficulté ma commande, pourtant passée au nom d'Olivier Machard !



NANTES ST SEB



Le retrait

La commande est stockée en réserve,
et non dans le rayon. Le retrait nécessite donc
5 bonnes minutes.



Auchan

NANTES ST SEB

Le retrait

Dernière étape, pas la plus agréable : le passage devant la borne sécurité de l'entrée du magasin où le "gardien" pointe un-à-un mes articles.

Au client qui s'étonne puisqu'il a été accompagné jusqu'au poste par l'employé du rayon, la réponse fuse : "Qui me dit qu'il n'a rien mis d'autre dans le carton que vous n'avez pas payé... ?"

Vu comme ça effectivement...



Auchan

NANTES ST SEB

Auchan Frais : le bilan



Le principe d'une offre click & collect sur le frais trad qui, selon l'assortiment réellement proposé par les magasins, peut devenir un service d'e-réservation pour des produits non proposés par l'hyper en continu.

L'ergonomie du site : navigation et fiches produits.

Le mode de facturation des poids variable. Le client n'est jamais perdant.

Quelques hypers utilisent vraiment le service comme il doit l'être : un extenseur d'offre avec des produits réellement exceptionnels.



De trop nombreux hypers ne sont même pas au rendez-vous de la promesse de 300 références disponibles.

La banalité de l'offre de nombreux hypers : pour l'essentiel, il s'agit d'une réplique de l'offre de tous les jours.

L'absence de fruits et légumes. Et, surtout, aucune mention n'en est faite.

Les délais de mise à disposition. Trop hétérogènes.

L'épreuve du passage par la sécurité. A revoir. Pas dans son principe mais dans l'expérience infligée au client.

éditions
DAUVERS

Veille stratégique, études, livres, magazine, blog, production audio-visuelle

L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO

w w w . o l i v i e r d a u v e r s . f r