

LES TESTS

GRANDE CONSO



J'ai testé... **Instacart** (Philadelphie)

[JUIN 2016]

Sommaire

Instacart c'est quoi ?	p. 3
L'offre, les prix	p. 9
Le service	p. 16
L'expérience Instacart	p. 22
Le bilan	p. 40

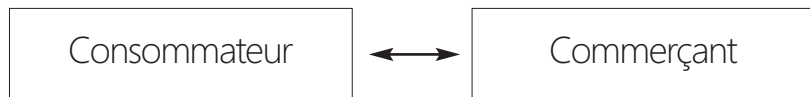
Instacart, c'est quoi ?

Le modèle Instacart

Instacart est une application mobile de shopping alimentaire qui met en relation des clients (particuliers) et des shoppeurs/livreurs (salariés ou "auto-entrepreneurs"). Les premiers confiant aux seconds leurs achats en magasins et la livraison. Pour les clients, Instacart apporte la solution à un problème : faire les courses. Pour les shoppeurs/livreurs, Instacart est apporteur d'affaires. Sur le modèle Uber, Instacart n'assume donc que peu d'investissement : ni magasins (ils existent), ni flotte de véhicules.

Ce faisant, Instacart "désintermédie" le commerçant du consommateur, l'application (ou le site web) devenant l'interlocuteur unique du client.

Avant Instacart



Avec Instacart

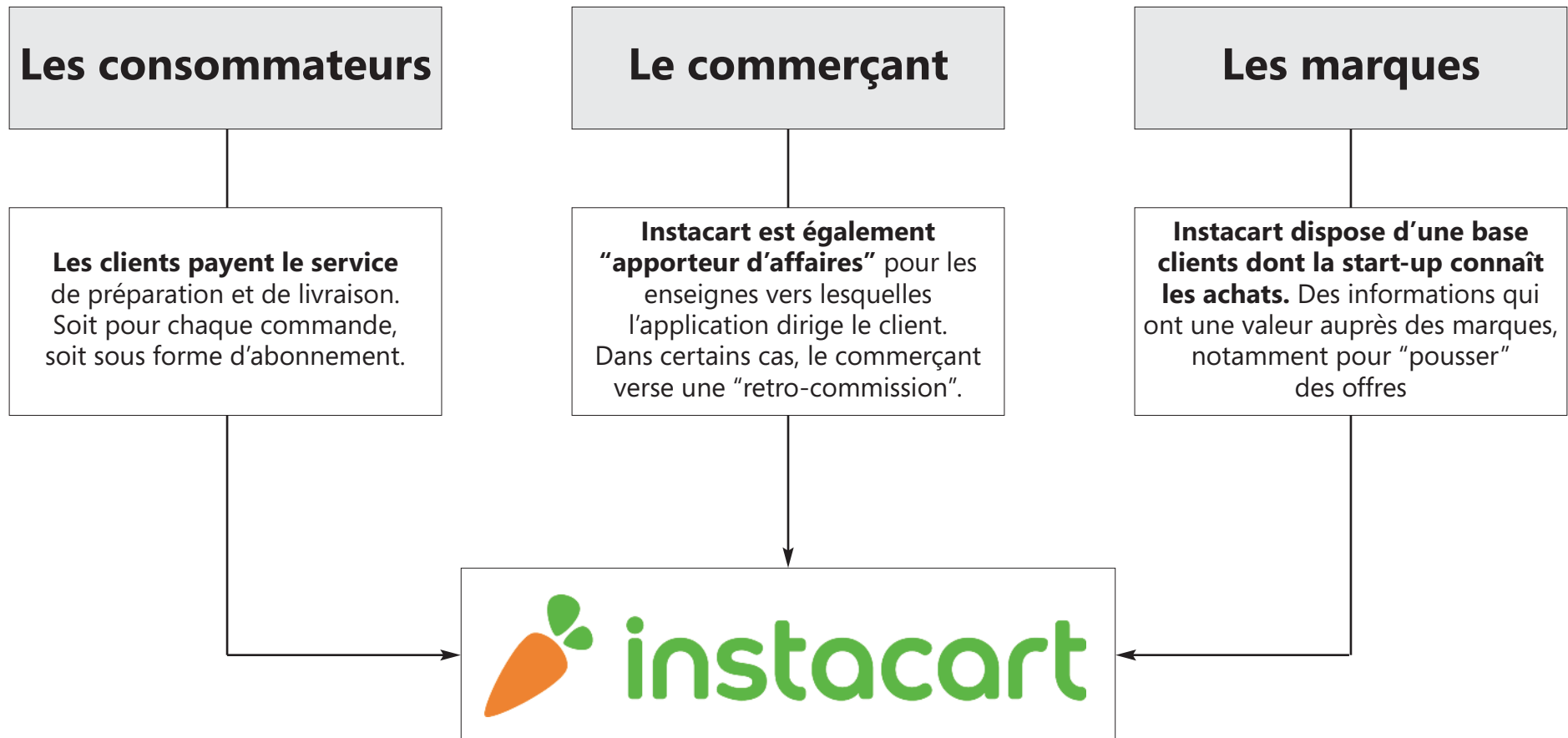


LE CRÉATEUR

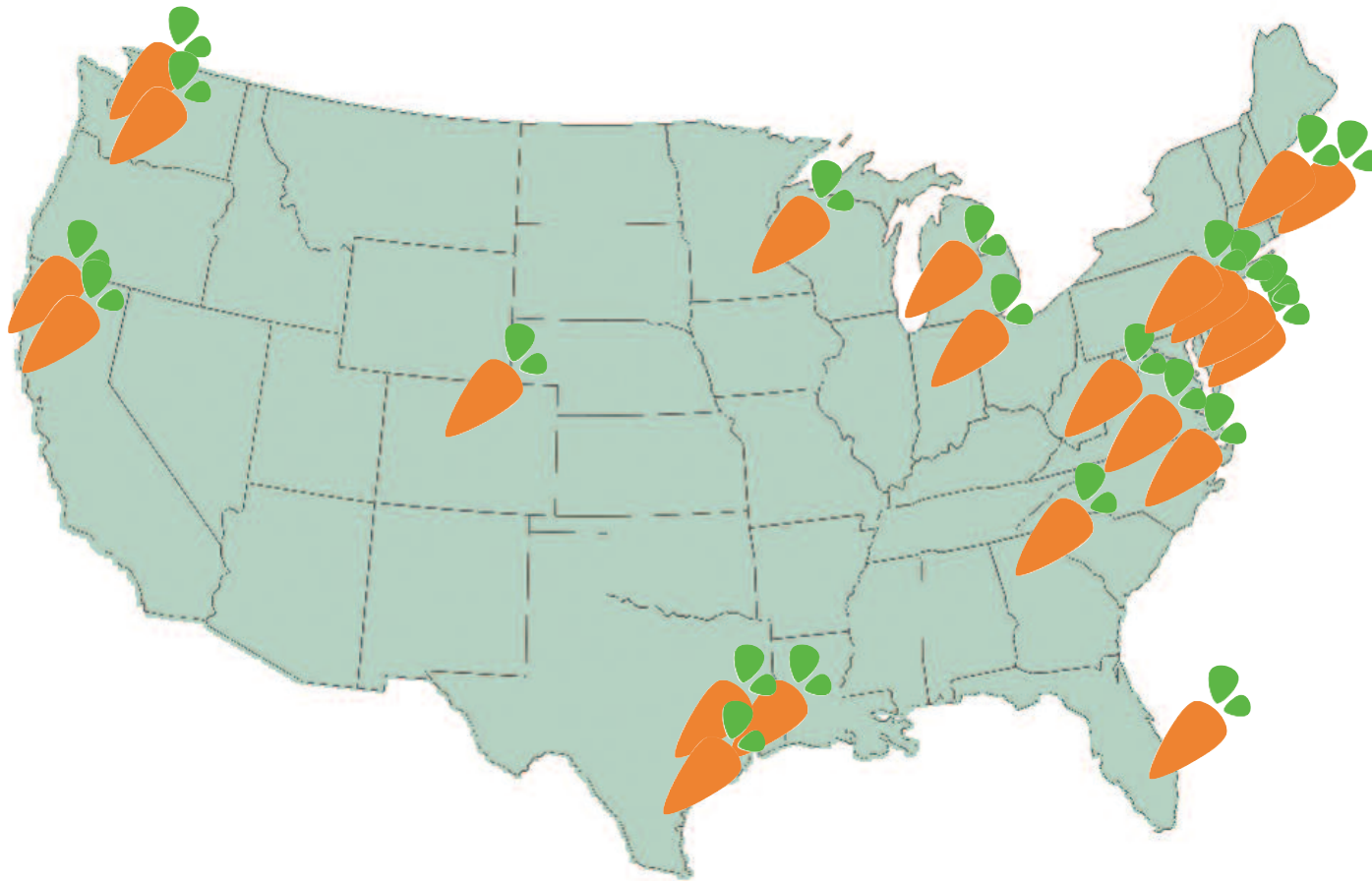
Aujourd'hui âgé d'une trentaine d'années, Apoorva Mehta a créé Instacart en septembre 2012.

Auparavant, il a travaillé plus de deux ans chez celui qui est à présent son grand rival : Amazon. Il occupait alors des fonctions d'ingénieur supply chain.

Les 3 sources de revenus



Les implantations (au 20 juin)



Atlanta
Austin
Baltimore
Boston
Charlotte
Chicago
Denver
Houston
Indianapolis
Los Angeles
Manchester
Miami
Minneapolis
New-York
Philadelphie
Portland
Raleigh
San Antonio
San José
San Francisco
Seattle
Stamford
Washington

OR INGREDIENTS
FOR
YOUR
**PERFECT
BLEND**
Pick the Responsibly Grown fruits and
veggies to make a super smoothie.
WHOLE
FOODS

MAKE
ORGANICS
YOUR MAIN
SQUEEZE
We've got organics in every aisle. Look for the organic price tag.



Pour donner de la valeur à son service (outre la praticité de ne plus se rendre en magasins) Instacart propose une option de livraison express en une heure.



Instacart
**ORDER GROCERIES
ONLINE DELIVERY
IN 1 HOUR!**

**FIRST
DELIVERY
FREE**

Whole Foods Market®
products delivered
to your door

- pantry goods
- fresh ingredients for dinner



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.



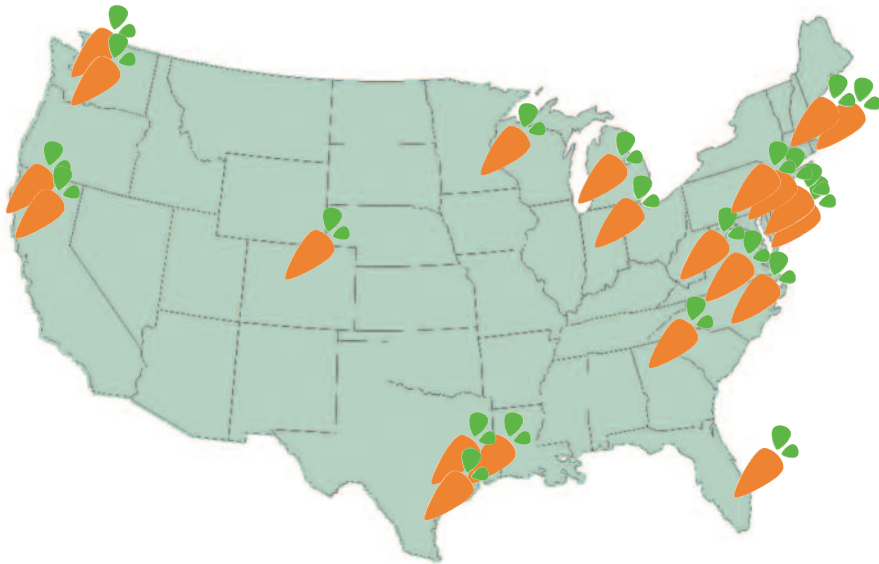
Pour recevoir un exemplaire découverte gratuit...

olivier@olivierdauvers.fr

éditions
DAUVERS

Instacart : l'offre, les prix

L'offre



L'offre disponible (en l'occurrence les enseignes qui sont présentes sur l'application) est différente dans chacun des marchés du pays.

Voir exemples pages suivantes >>

Choose a store in **19102**



Change Zip



Instacart is an independent business that is not necessarily affiliated with, endorsed or sponsored by the retailers mentioned here.

A Philadelphie, Instacart propose l'offre de 8 enseignes, dont certaines peuvent être directement concurrentes entre elles. Partenaire officielle d'Instacart, WholeFoods est systématiquement présente.

Choose a store in **94105**

[Change Zip](#)



Andronico's
COMMUNITY MARKETS

✓ Prices are same as in-store

**Smart
& Final**

✓ Prices are same as in-store

**RAINBOW
GROCERY**
A WORKER-OWNED COOPERATIVE

✓ Prices are same as in-store

MOLLIE STONE'S
MARKETS

✓ Prices are same as in-store

**WHOLE
FOODS**
MARKET

✓ Prices are same as in-store

BI·RITE
CREATING COMMUNITY THROUGH FOOD™

✓ Prices are same as in-store



TARGET

✓ Prices are same as in-store

Safeway

COSTCO
WHOLESALE

FALLETTI
FOODS

✓ Prices are same as in-store

petconow

✓ Prices are same as in-store

A San Francisco, Instacart propose l'offre de 11 enseignes dont, là aussi, des concurrents frontaux : Smart&Final, Target, Safeway et Costco par exemple !

exemple à...

Denver

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

Choose a store in **80110**



[Change Zip](#)



✓ Prices are same as in-store



Safeway

King Soopers



✓ Prices are same as in-store



✓ Prices are same as in-store

Instacart is an independent business that is not necessarily affiliated with, endorsed or sponsored by the retailers mentioned here.

A Denver, Instacart propose l'offre de 6 enseignes.

Les prix



Selon les enseignes, Instacart garantit (ou non) les mêmes prix en ligne qu'en magasins. L'explication réside dans le type d'accord noué avec l'enseigne. Si Instacart a obtenu une rétro-commission, l'application peut proposer les mêmes prix on-line. Si tel n'est pas le cas, Instacart les majore d'au moins 15 %.

VIENT DE PARAÎTRE

éditions
DAUVERS

Les 25 INCONTOURNABLES

Abonnement	S'engager/milliter	Promotion, théâtralisation
Commerce de flux	Événementialisation	Réhumaniser
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

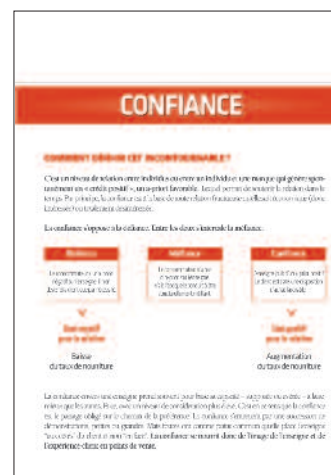
Identifier les incontournables du commerce de demain... Par principe, l'exercice est périlleux. Pour autant, le contexte dans lequel les commerçants auront à exercer demain est finalement assez aisé à décrire : exactement l'inverse de ce qu'ils ont connu depuis 30 ou 40 ans ! Au développement continu 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 fils 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.



308 pages, 32 €

Disponible sur
www.olivierdauvers.fr

(rubrique Shop)

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

Instacart : le service

La livraison

Instacart propose deux types de livraison :
"classique", au minimum 3 à 4h après la commande ou express (en 1h, reprenant en ce sens la promesse de Prime Now d'Amazon)



Les frais de service

La grille tarifaire d'Instacart intègre à la fois le montant du panier (au-dessous ou au-dessus de 35 \$ et avec un minimum de 10 \$) et la rapidité de la livraison : **express ou classique**. A noter que, sur le modèle Uber, l'application se réserve le droit d'appliquer une majoration suivant l'encombrement des créneaux de livraison. C'est ce qu'Instacart appelle le "busy pricing". En parallèle, et sur le modèle Amazon, Instacart propose un abonnement annuel : 149 \$ (ou 14,99 \$ mensuels). Le client peut commander et être livré gratuitement aussi souvent qu'il le souhaite. Une condition néanmoins : des paniers d'au minimum 35 \$ par commande.



Delivery is as low as \$5.99!

We believe Instacart should be affordable for everyone. \$10 order minimum required.
Discounted delivery when you order at least \$35.*

*Alcohol and special request items do not count toward order minimums.

Prices in Philadelphia

	Over \$35	Under \$35
Regular delivery	\$5.99	\$9.99
1 hour delivery	\$7.99	\$11.99
Instacart Express	FREE	\$9.99

Popular delivery times may include an additional **\$2.99 pickup** fee



Order every week? Get Instacart Express!

Instacart Express is an annual membership that waives your delivery fees for all orders above \$35 -- even during busy periods!

[Learn More](#)



Unlimited
Free Deliveries

Shop At
Multiple Stores

Schedule
Orders Ahead

Pick a membership plan

Plans

Annual **Most Popular**

\$149 Per Year

Monthly

\$14.99 Per Month

Credit Card

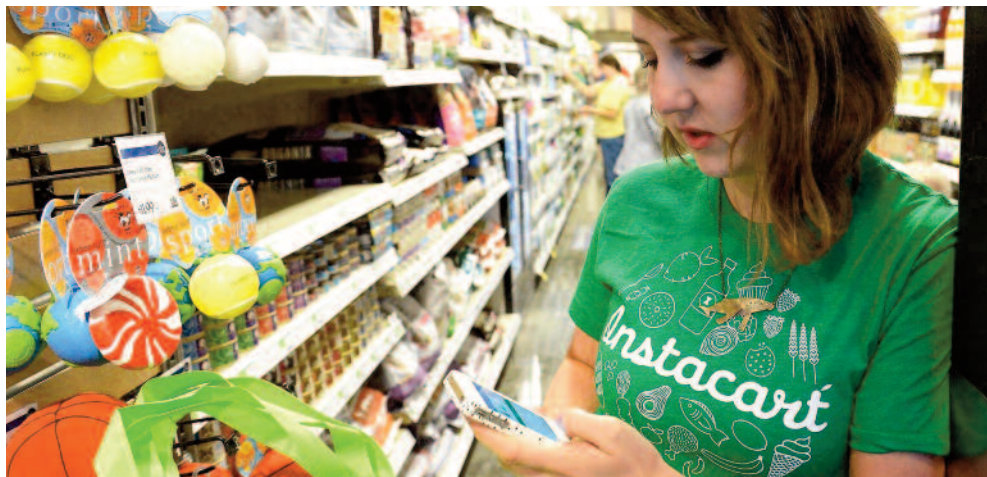
[Join Instacart Express](#)

Les préparateurs et les livreurs

Instacart promet jusqu'à 20 dollars par heure pour les préparateurs et les livreurs, insistant sur le revenu des "top shoppers" : jusqu'à 1 000 dollars. Soit, au bas mot, plus de 50 heures par semaine !

Concrètement, chaque préparateur ou livreur adresse à Instacart ses disponibilités hebdo environ 10 jours en amont.

Et comme toute application collaborative qui se respecte, les préparateurs et les livreurs sont notés par les clients. Instacart reconnaît utiliser les appréciations dans le management des heures. En clair, un préparateur mal noté sera pénalisé lors de l'attribution des heures de travail



Earn up to \$20 an hour shopping or delivering groceries at Instacart!



Flexibility

Fit work around your own life. Set your availability each week.



Make great money

Get paid weekly. Top shoppers make \$1,000 a week.



Help people & their families

Get customers their groceries. Shop, deliver, or do it all.

Les “métiers” et les contrats proposés

Préparateur (en magasin)

Prépare les commandes des clients en magasins

Employés Instacart,
à temps partiel (max 29h/hebdo)

Caissier (en magasin)

Tient la caisse dédiée Instacart lorsqu'elle existe (c'est souvent le cas chez WholeFoods)

Employés Instacart,
à temps partiel (max 29h/hebdo)

Livreur (au domicile)

Livre au domicile des clients, avec son propre véhicule

Travailleur indépendant sous contrat avec Instacart

Préparateur + livreur

Prépare les commandes des clients en magasins et les livre à leur domicile

Travailleur indépendant sous contrat avec Instacart

C'est notamment pour répondre au développement du nombre de commandes qu'Instacart a spécialisé les tâches. A l'origine, le préparateur était aussi le livreur.
De même, sous ce qui est finalement une contrainte “sociétale” aux États-Unis (l'affaire du salariat déguisé d'Uber), Instacart propose désormais de véritables contrats de travail.

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



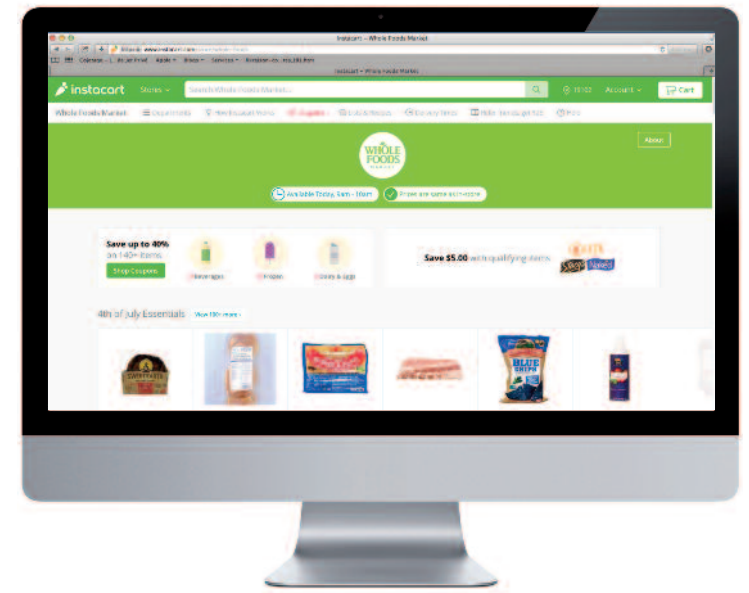
L'expérience Instacart

La commande

2 devices
possibles

Mobile & tablette
via **l'app**

Tablette & PC
via **le site**



La commande

2 devices
possibles

Mobile & tablette
via **l'app**

Tablette & PC
via **le site**

2 navigations
possibles

Dans les rayons d'une
enseigne en particulier

Par recherche de produits
(toutes enseignes)



illustrations pages suivantes

L'enseigne

Le rayon et les catégories

 Stores ▾



94105

Account ▾

 Cart

Whole Foods Market

▾ Departments

How Instacart Works

Deals

Lists & Recipes

Delivery Times

Refer friends, get \$25

Help

Frozen

All

Frozen Breakfast

Frozen Appetizers & Sides

Frozen Meals

Frozen Meat & Seafood

Frozen Pizza

Frozen Breads & Doughs

Frozen Produce

Frozen Vegan & Vegetarian

Frozen Dessert

Ice Cream & Ice

Frozen Juice

Sales

Deals

Brand ▾ Nutrition ▾ Price ▾

Sort by Popularity ▾

Frozen Pizza

 \$7.99 Amy's Pizza Cheese 13 oz	 \$4.99 365 Thin Crust Pepperoni Pizza 13.3 oz	 \$3.99 365 Three Cheese Mini Pizzas 12 x 0.67 oz	 \$3.99 365 Everyday Essentials Four Cheese Thin Crust Pizza 12.5 oz	 \$5.69 Amy's Single Margherita Pizza 6.2 oz	 \$7.99 Amy's Spinach Pizza 14 oz	 \$7.99 Amy's Pizza 4 Cheese 12.0 oz	 \$3.99 365 Organic Five Cheese Ravioli 8 oz
 \$4.99	 \$4.99	 \$8.99	 \$4.99	 \$3.99	 \$4.99	 \$8.99	 \$12.99

La requête
(dans l'enseigne sélectionnée...)

instacart Stores

Andronico's Departments How Instacart Works Deals Lists & Recipes Delivery Times Refer friends, get \$25 Help

Brand Nutrition Price Clear Filters

Cereal [View aisle >](#)

 \$5.29 Kellogg's Special K Red Berries Cereal 11.2 oz	 \$5.29 Kellogg's Special K Vanilla Almond Cereal 12.4 oz	 \$5.29 Kellogg's Special K Protein Cereal 12.5 oz	 \$5.29 Kellogg's Special K Original Cereal 12 oz
---	--	--	--

Results also found at:

 Target  Safeway  Smart & Final  Mollie Stone's  Falletti Foods  Costco

... mais la suggestion d'aller voir ailleurs !

Par recherche produits

La requête
(dans l'enseigne sélectionnée...)

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

instacart Stores **special k**

Andronico's Departments How Instacart Works Deals Lists & Recipes Delivery Times Refer friends, get \$25 Help

Brand Nutrition Price Clear Filters

Cereal [View aisle >](#)

Image	Price	Product Name	Weight
	\$5.29	Kellogg's Special K Red Berries Cereal	11.2 oz
	\$5.29	Kellogg's Special K Vanilla Almond Cereal	12.4 oz
	\$5.29	Kellogg's Special K Protein Cereal	12.5 oz
	\$5.29	Kellogg's Special K Original Cereal	12 oz

Target Departments Brand Nutrition Price

Cereal [View aisle >](#)

Image	Price	Product Name	Weight
	\$4.79	Kellogg's Special K Original Cereal	18 oz

Results also found at:

Target Safeway Smart & Final Mollie Stone's Falletti Foods Costco

Chez Target par exemple :
un paquet 50 % plus grand
et... moins cher

Par recherche produits

La requête
(dans l'enseigne sélectionnée...)

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

instacart Stores **special k**

Andronico's Departments How Instacart Works Deals Lists & Recipes Delivery Times Refer

Brand Nutrition Price Clear Filters

Cereal [View aisle >](#)

 \$5.29 Kellogg's Special K Red Berries Cereal 11.2 oz	 \$5.29 Kellogg's Special K Vanilla Almond Cereal 12.4 oz	 \$5.29 Kellogg's Special K Protein Cereal 12.5 oz	 \$5.29 Kellogg's Special K Original Cereal 12 oz
---	--	--	--

Safeway



\$3.49
Kellogg's Special K Original Cereal
12 oz

Mollie



\$3.89
Kellogg's Special K Original Cereal
12 oz

Faletti



\$6.19
Kellogg's Special K Original Cereal
12 oz

Plus généralement, comme toute plateforme qui agrège des offres de plusieurs enseignes, Instacart donne une visibilité inédite aux écarts de prix

Results also found at:

 Target  Safeway  Smart & Final  Mollie Stone's  Falletti Foods  Costco

Les cartes de fidélité

Suivant les enseignes dans lesquelles il va commander sur Instacart, le client va pouvoir renseigner sa carte de fidélité et conserver d'éventuels avantages liés.

The screenshot shows the 'Loyalty Cards' section of the Instacart app. On the left is a sidebar menu with the following items: Account, Order History, Addresses, Payment Methods, Promo Codes, Notifications, Loyalty Cards, and Express. The main content area displays two loyalty card slots. The first slot is for BJ's Membership, featuring the BJ's logo and the text 'MEMBERSHIP GIVES YOU MORE'. Below it is a button that says '+ Add Loyalty Card'. The second slot is for petconow, featuring the petconow logo. Below it is also a button that says '+ Add Loyalty Card'. A curved arrow points from the BJ's slot to a detailed view of the BJ's Wholesale Club membership card entry form. This form has a red header with the BJ's logo and the text 'BJ's Wholesale Club Member Number'. Below the header, it says '(Optional) Please enter your BJ's Wholesale Club member number here.' There is a text input field labeled 'Card Number' and an orange button labeled 'Add'.

Pour les ruptures (plus que possibles car le picking est réalisé sur le stock magasin), **Instacart propose au client un moyen de contact : appel ou SMS. Un impératif : répondre !**



Delivery > Payment > **Review**

Review

If it's out-of-stock, we'll replace it

If an item is out of stock at the store, your shopper will automatically pick a comparable replacement if one exists. Optionally, you can fine-tune replacements so they better match your preferences.



How should we get in touch?

Text me



to confirm replacements at (305) 433-6960 [edit](#)

Whole Foods Market



Organic Banana • ~ 0.47 lbs

3x **\$1.11**

[Add Note](#) • [Replacement Options](#)



Organic Italian Parsley Bunch • each

1x **\$1.99**

[Add Note](#) • [Replacement Options](#)



Bulk Organic Adzuki Beans • per lb

1x **\$3.49**

Place Order

Subtotal	\$36.02
Estimated taxes and fees ⓘ	\$0.62
Tip	\$3.60
Total	\$40.24
You Saved	\$0.31

A bag fee may be added to your final total if required by law and will be visible on your receipt after delivery. Your card may be temporarily authorized for more than your final order total. [Learn More](#)

instacart

Whole Foods Market

19103 · Philadelphia

Search Whole Foods Market...

Your Account

Close

Departments

Home

How Instacart Works

Deals

Lists & Recipes

Help

Delivery Times

1



\$1.49

365 Organic Capellini

16 oz



\$4.49

Bionature Fusilli Pasta

12 oz



\$4.49

Bionature Organic Gluten Free Rigatoni

12 oz



\$4.49

Bionature Organic Gluten Free Linguine

12 oz



\$4.49

Bionature Organic Gluten Free Spaghetti

12.0 oz



\$2.99

Bionature Organic 100% Durum Semolina Penne Rigate

16 oz



\$3.49

DeLallo Linguine, No. 6

16 oz



\$2.99

Bionature Organic 100% Durum Semolina Fusilli

16 oz

\$3.49

\$4.29

\$0.80 off



Jovial Capellini

12 oz



\$3.19

Miracle Noodle Gluten Free Angel Hair Noodle

7 oz

Your first delivery is free!

3



Organic Banana
~ 0.47 lbs

\$1.11

1



Organic Italian Parsley Bunch
each

\$1.99

1



Bulk Organic Adzuki Beans
per lb

\$3.49

1



365 Unrefined Virgin Coconut Oil
14 fl oz

\$6.99

1



365 Cage Free Large Brown Grad...
12 ct

\$2.99

1



365 Whole Strawberries
16 oz

\$2.00

1



Zevia Zero Calorie Cola Soda
16 fl oz

\$1.69

1



C+ Swiss The Original Hemp Ice ...
8.4 fl oz

\$2.59

Checkout

\$24.34

Une fois la commande passée (ici chez WholeFoods), elle est transmise à un préparateur qui est basé dans l'enseigne.



Pendant ce temps, dans le WholeFoods
le plus proche... (dont les rayons ont été
cartographiés pour la productivité
du picking)



LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

**Un préparateur
prend en charge
la commande**



Sur le smartphone
du préparateur,
la commande du
client et la localisation
(à l'élément)
du produit.





Chez WholeFoods, les préparateurs Instacart disposent d'une caisse dédiée.

Une caisse qui est d'ailleurs tenue par un employé Instacart (et non WholeFoods).





Une fois “encaissées”, les commandes Instacart sont stockées en attendant qu’un livreur les prenne en charge



Un livreur (qui n'est pas salarié Instacart mais travailleur indépendant) prend en charge les livraisons d'un même secteur (en cas de livraison express en 1h, Instacart assure un flux particulier et non mutualisé).

Ce livreur (par exemple) est bagagiste à l'aéroport de Philadelphie jusqu'à 16h et s'assure un complément de revenus via 2 à 3 h de livraisons le soir.





Livraison 2h plus tard

En partenariat avec:

Texabri
PRICER 
SHAPING SMART RETAIL



Réservez votre place pour

Les Ateliers du Drive

Mardi 27 septembre 2016 – Paris

Hôtel Mercure Porte de Versailles Expo

Au programme de la journée:

- La stratégie drive de **Carrefour**
Le projet d'entrepôt automatisé, le pricing, le site marchand
- **Amazon** et l'alimentaire: un concurrent enfin crédible?
L'offre, les prix, la marketplace
- Le drive est-il soluble **en milieu urbain**?
Le drive piéton, les points de retrait, la livraison 2.0
- Les drives et **la promo**
Un enjeu majeur pour 2017, la bonne théâtralisation des NIP
- **La personnalisation** enfin au rendez-vous?
Les dernières bonnes pratiques, les solutions disponibles
- **Le Qualiscope** des drives
Les sites des enseignes passés au crible
- Le retour **des robots**
Les nouvelles solutions d'automatisation testées par les enseignes

Plus de renseignements sur

www.lineaires.com

Contactez-nous pour recevoir le programme définitif des Ateliers du Drive 2016

Mail: ateliersdrive@editionsduboisbaudry.fr

Téléphone: **02 99 32 21 21**

Instacart, le bilan



- > **Instacart s'inscrit dans le mouvement actuel d'agrégation d'offres sur quelques plateformes.** En revanche, à la différence de Google Shopping, Instacart n'agrège pas les flux : sauf exception, chaque commande dans chaque magasin donnera lieu à un flux distinct.
- > **Instacart participe à la désintermédiation du commerce. Dans l'expérience, le client n'aura pas été en relation avec l'enseigne, ni off-line ni on-line.** Demain, si la base clients doit se compter en millions d'utilisateurs, le risque existe qu'Instacart devienne un donneur d'ordres ultra-puissant et les enseignes de simples sous-traitants, possiblement substituables...
- > **Avec finalement peu d'investissement dans des actifs, Instacart est aujourd'hui valorisée 2 milliards de dollars.** Discret dans sa communication, Apoorva Mehta, le fondateur et CEO, assure néanmoins être rentable (en net) dans la moitié de ses implantations.

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