

Interview Do Sports, Grimentz

24/10/19 à 10h00 par téléphone

Alain parle avec Florent (fils du patron, s'occupe des E-Bike)

Q : Bonjour, c'est Alain et Rafael du travail de recherche sur l'Energy Bike District. Alors pour votre information, on va enregistrer la conversation à des fins de récolte des données et les informations ne seront transmises qu'aux étudiants, à Energy Bike District et à personne d'autre.

R : Ok, très bien.

Q : Ok, alors attaquons tout de suite. Donc la première question : comment s'est faite la prise de contact avec Energy Bike District ?

R : Alors, sauf erreur nous avons été contactés, enfin c'est mon père qui a été contacté. Je ne saurais pas vous dire si c'était par mail ou ça. Puis après il y a eu une réunion, c'est lui qui y a été aussi. Puis après ça s'est fait à partir de là.

Q : Donc c'est eux qui sont venus à vous ?

R : Oui, c'est eux qui sont venus à nous, exactement.

Q : Pour quelles raisons avez-vous accepté la collaboration ?

R : Parce qu'on sait que le E-Bike va devenir de plus en plus intéressant. Enfin je veux dire que c'est quelque chose à travailler. Surtout maintenant avec le tourisme d'été, du coup c'est bien que quelqu'un se bouge pour faire aller le E-Bike de l'avant. Du coup on a accepté parce que c'est une bonne chose.

Q : Parfait. Et est-ce que vous avez bénéficié d'une formation avant d'avoir le produit en magasin ?

R : (« heu » de réflexion) Oui, quand ils nous l'ont amené au magasin même.

Q : Est-ce que vous pouvez nous en dire un petit peu plus sur cette formation, en vitesse ?

R : Juste comment mettre les clips sur les vélos, comment utiliser les GPS *Guidos*, les petites formations de bases. Nous montrer comment utiliser ça.

Q : Parfait. Et de manière générale est-ce que vous êtes satisfaits du produit ?

R : Oui, oui, oui. Généralement oui. C'est bien.

Q : Généralement donc quelles étaient les fois où vous étiez un peu moins contents ?

R : Alors non il n'y a pas de moins content. C'est, si voulez, pas le défaut, mais c'est que beaucoup de personnes de la région décident et savent où ils veulent aller. Ils ont préparé à l'avance leur itinéraire ou c'est des gens qui connaissent et qui essaient le E-Bike car ils ont un vélo à eux mais pas électrique. Du coup c'est des gens qui savent où ils vont aller du coup c'est vrai qu'il (*Guidos*) est pas beaucoup

sorti. Mais sinon quand c'est des touristes et ça c'est bien. Disons qu'on ne l'a pas utilisé souvent, mais quand les gens l'utilisent, ils sont contents.

Q : Parfait, merci. Est-ce que vous avez entrepris des actions pour la promotion des E-Bike ou de l'application (*Guidos*) ?

R : Non. Ouais enfin on a mis deux trois publications sur les réseaux sociaux

Q : Ok, et puis donc Energy Bike District ne vous avait pas donné de consignes par rapport à ça ?

R : Non.

Q : Merci. Est-ce que vous louiez déjà des E-Bike avant la prise de connaissance du projet ?

R : Oui.

Q : Donc vous n'avez pas investi dans les E-Bike exprès ?

R : Non, on en avait déjà.

Q : Et aucun changement du nombre de E-Bike entre avant et après l'apparition du projet ?

R : Non, on a augmenté le nombre par rapport à nos locations habituelles mais pas par rapport au projet. Le projet n'a en rien influencé notre décision.

Q : Est-ce que l'application *Guidos* est une plus-value au E-Bike ?

R : Ouais.

Q : Est-ce que c'est les clients qui semblaient demander cette option ?

R : Alors nous on la propose tout le temps. Et y'a quelques clients qui ne s'y attendaient pas mais qui étaient contents de l'avoir. Ils ne s'y attendent pas, donc on la propose et puis c'est vrai que pour certains clients c'est une plus-value, un petit plus.

Q : Et est-ce que vous pensez réitérer l'expérience la saison prochaine ?

R : Oui.

Q : Est-ce qu'il y aurait des améliorations que vous voudriez apporter ?

R : Alors, oui. Donc je vous retransmets ce qu'on a eu comme retours sur l'application. Alors déjà c'était au niveau de l'écran : quand il y a du soleil on ne voyait rien, on ne voit plus ou il fallait aller. Ensuite anticiper les trajectoires avant un croisement. Attendez, je vais juste relire mes feuilles. Puis le gros retour, le plus gros retour qui nous a été fait c'est que les gens trouvaient bien l'application, mais ils aimeraient pouvoir naviguer en libre. C'est-à-dire un peu avoir les points d'intérêts, restaurants, points de vue, points de recharge, mais ne pas être obligé de suivre un parcours. Ils aimeraient pouvoir se promener et puis dire « là dans 200 mètres ou dans deux kilomètres y'a un point d'intérêt, par exemple

un restaurant ou un point de vue. Vraiment pouvoir se promener en libre sur la map enfaite. C'est ce qui est ressorti beaucoup. Je ne sais pas si vous avez compris ce que je voulais dire.

Q : Oui je vois très bien.

R : Navigation libre enfaite entre guillemet quoi, ne pas être obligé de suivre un parcours. Mais avoir les points d'intérêts qui sont dessus et donc vous cliquez sur le point d'intérêt et ça vous dit à combien de kilomètre il se trouve. Ça c'est ce qui ressorti le plus : quasiment tout le temps.

Q : Et qu'est-ce qui pourrait vous faire changer d'avis sur la réitération de l'expérience ?

R : Rien. Non disons qu'il ne faudrait pas que ça devienne payant pour nos clients. Ça ce serait le seul truc un peu décourageant.

Q : Selon vous comment ont évolué les demandes d'E-Bike pendant cette dernière année ?

R : En hausse, très forte hausse.

Q : Et le public, vous le décririez comment ?

R : Alors honnêtement il y a de tout : autant des familles que des jeunes, des groupes d'amis, que des couples, que des personnes plus âgées, vraiment très large gamme de public.

Q : Parfait et est-ce que vous avez des chiffres à nous transmettre, des pourcentages, ou juste des chiffres ?

R : Alors des chiffres je peux vous en trouver mais je ne les ai pas préparés.

Q : Pas de soucis, donc on peut revenir vers vous par mail pour les chiffres alors ?

R : Ouais, si vous avez des suites aucun soucis.

Q : Alors on arrive déjà au bout de notre interview. On espère qu'on ne vous a pas pris trop de temps.

R : Mais pas de soucis, j'espère avoir répondu à vos questions comme il faut.

Q : Oui, parfait. Merci bien, et une très bonne journée à vous. Et puis on reviendra vers vous.

R : Merci, ouais si jamais y'a besoin de quoi que ce soit vous pouvez revenir vers moi y'a aucun souci. Merci beaucoup !

Q : Merci.