

Retranscription de l'interview avec Karine du magasin Virage Sport à Vercorin

---

Vendredi 25 octobre 2019

Aurélie : - « Bonjour, je vous explique brièvement le projet de la HES-SO avec Energy Bike District. Nous sommes plusieurs groupes de l'école à avoir été mandatés par l'entreprise elle-même, le but est donc de leur rendre service à eux. Tout ce que vous allez me dire va rester à l'interne. Les personnes qui auront accès à cet interview sont la classe de la HES-SO donc une trentaine de personnes et à Energy Bike District. Rien de ce que vous allez me dire va être rendu public. Est-ce que cela vous dérange que j'enregistre la conversation pour la retranscription ? »

Karine : - « Non, non c'est égal. »

A : - « Comment s'est fait la prise de contact avec Energy Bike District ? Pour quelles raisons avez-vous accepté cette collaboration ? »

K : - « Avec Julien Petit, on avait été approchés comme station test par rapport au district. Le projet avait été présenté à mon mari en fait. Moi, j'ai repris en cours de route. Mais on accepté parce qu'on est convaincus du projet et du potentiel des vélos électriques. Donc cela coulait de source, on a pas eu besoin de se poser la question. »

A : - « Avez-vous bénéficié d'une formation avant d'avoir le produit en magasin ? »

K : - « Nous on avait déjà avant des ebikes. On a pas eu besoin de formation par rapport à cela. »

A : - « De manière générale, êtes-vous satisfaits de cette collaboration ? »

K : - « Oui, on est très satisfaits. C'est encore en test aussi par rapport à Guidos en complément. Mais ils sont très réactifs et à l'écoute. Ils sont prêt à réagir aux remarques et à évoluer selon la demande des clients. »

A : - « Avez-vous entrepris des actions afin de promouvoir les ebikes ou l'application GPS "Guidos" ? Est-ce qu'Energy Bike District vous a donné des consignes au préalable (affiches, flyers)? »

K : - « On a eu la petite formation quand ils sont venus pour nous expliquer par rapport à Guidos. Mais après on a eu concrètement, vous les élèves qui êtes venus tester. Et puis, à part cela, je ne crois pas que l'on a eu de promotion particulière. »

A : - « Ils ne vous ont pas donné par exemple, des flyers ou affiches ? »

K : - « Affiches ? Est-ce que l'on en a eu ? Désolée, je n'ai pas une bonne mémoire. Qu'est-ce que l'on a eu comme support ? Quand ils sont venus ... je ne sais plus. On savait que vous alliez venir donc au niveau des bons c'était okay. Mais (elle demande à quelqu'un) tu te rappelles d'une affiche toi ? Non, il ne se rappelle pas non plus. Mais du coup, cela manquait peut-être un peu.»

A : - « Vous m'avez dit déjà louer des ebikes avant le projet, donc vous n'avez pas investi exprès dans les ebikes pour ceci ? »

K : - « Non non. C'est vrai que non. Pour nous c'est un peu particulier, car à partir de l'été prochain, on aura une petite quantité de nos propres vélos et ebikes. Pour l'instant, nous étions en partenariat, en tant que magasin InterSport, avec Rentabike. Du coup, cela nous permettait de ne pas partir dans un investissement assez conséquent et de pouvoir louer les vélos. Nous étions partis sur cette option là avec une quantité suffisante de vélos pour Vercorin. »

A : - « Vous louez donc des vélos normaux et des ebikes ? »

K : - « Pour vous donner la proportion, on avait cet été, 4 vélos normaux et 12 ebikes. En ce moment, on a plus rien. On a eu les vélos jusqu'à septembre et ils sont venus les rechercher. Pendant, l'automne on ne peut pas proposer de vélos. »

A : - « Pendant l'été donc, les gens demandaient plutôt des ebikes que des vélos normaux ? »

K : - « Alors oui, car comme l'on est au début, il y a beaucoup de curieux. Des gens adeptes de VTT normal, qui voulaient tester justement l'ebike. C'était beaucoup plus des locations pour le ebike. »

A : - « Par rapport à l'application GPS « Guidos », est-ce que les clients demandaient cette option ? Est-ce une plus-value ? »

K : - « Alors des clients qui ont demandé, pas vraiment. Nous on a proposé et ils étaient surpris en bien. L'idée a eu un bon accueil. Mais c'est vrai que d'office, une telle aide (GPS) n'était pas demandée. Ou alors les gens sont restés cantonnés sur les parcours version papier, mais étaient surpris en bien. Après, il faut avouer que la plupart des locations sont effectuées par des gens qui connaissent très bien la région et qui ne voulaient pas forcément avoir une assistance. »

A : - « Vous avez l'air plutôt satisfaite de cette expérience avec Energy Bike District. Pensez-vous réitérer l'expérience la saison prochaine ? »

K : - « Oui oui, sans soucis. Surtout que l'on sait que cela va évoluer encore. Ils ont annoncé des changements pour l'été prochain, notamment au niveau des parcours de Guidos. J'avais déjà fait un retour par rapport à Guidos, comme quoi il y avait 2-3 erreurs au niveau des parcours. Il manquait surtout la liaison Vercorin-Grimentz. Nous avions des parcours plus basés uniquement sur la station, et c'est vrai que la plupart des gens qui ont testé allaient facilement rejoindre Grimentz. On a insisté pour avoir un parcours intégré. Quand les gens parlaient de Vercorin, l'orientation n'était pas tout à fait juste, vous avez testé. Il pouvait y avoir des couacs. Donc si cela est amélioré et qu'il y a une ou deux variantes avec les liaisons sur le Val d'Anniviers ce sera top ! »

A : - « Selon vous, comment ont évolué les demandes de ebike durant cette dernière année ? »

K : - « On a eu, nous, des adeptes de vélo qui voulaient essayer. Et aussi, par exemple, au niveau des familles ou des couples. L'un ou l'autre, souvent le mari, mais ça peut être l'inverse, qui maîtrise ou qui est trop fort, ce qui fait qu'en vélo normal le conjoint n'arrivait plus à aller aussi loin. Là, de louer un ebike permettait d'évoluer chacun à son niveau et de partager un bon moment ensemble. On en a eu pas mal dans ce style-là. Et aussi un tout petit peu de ceux qui n'avaient jamais jamais fait, mais franchement c'était minime. C'est plus ceux qui connaissent déjà un peu le VTT. »

A : - « Cela permettait donc à un du couple de prendre un VTT normal et l'autre un ebike ? »

K : - « Oui, cela était beaucoup moins fatiguant pour la personne qui a moins l'habitude. Elle arrivait à suivre, plutôt que d'être dans le rouge tout le temps. Les deux étaient contents à la fin de la balade et ils revenaient avec la banane. Cela donne d'autre perspective. On a eu aussi des personnes de différents niveaux, qui louaient chacun un ebike. Comme il y a cette possibilité d'être en mode « eco » où il faut quand même pédaler ou en mode « turbo » où moins d'effort est demandé, chacun jouait avec la puissance du ebike et y trouvait son compte. »

A : - « Au niveau de l'âge, vous diriez quelle tranche d'âge ? »

K : - « On a eu de tout. Mais c'est vrai, je dirais, plutôt dès 30 ans. »

A : - « Pensez-vous que le prix joue un rôle ? »

K : - « Oui, c'est vrai que cela reste assez onéreux. Le Guidos était un prestation gratuite, incluse dans le prix de la location. Cela changerait peut-être la donne si l'option Guidos était payante. Dans les prix, par exemple, un vélo électrique basique (pas tout suspendu) était moins cher qu'un vélo tout suspendu normal, il y avait 5 francs d'écart. Par contre, il y avait 13-14 francs, sauf erreur, de différence entre un tout suspendu normal et un ebike tout suspendu sur une journée. Cela est encore correct. Mais nous, comme on était en partenariat avec Rentabike, on a pas choisi les prix. Ils étaient imposés sur la liste que l'on reçoit. L'idée d'avoir investi pour nos propres ebikes l'année prochaine, est aussi de pouvoir jongler et de peut-être proposer un poil moins cher. Ou de faire des offres de temps en temps et d'avoir plus de souplesse. L'année prochaine on aura de toute façon quelques ebikes à nous et, à voir, s'il on a besoin de compléter, on va certainement partir sur la même idée de les louer.»

A : - « Pour moi, c'est tout bon, merci beaucoup d'avoir pris du temps pour répondre à mes questions, malgré l'ouverture du magasin. »

K : - « Avec plaisir, j'espère que cela vous sera utile. Je vous fais confiance pour la retranscription, pas besoin de me l'envoyer. »