

## **Carrefour réinvente le chariot de la grande distribution en collaboration avec InProcess**

Suresnes, le 11 octobre 2011 – Carrefour et InProcess, première agence d'innovation en Europe fondée sur l'observation des usages, dévoilent aujourd'hui MOBI, le chariot du futur. Plus ouvert, plus souple, plus maniable, plus écologique, il s'efface au profit des sacs et devient le chariot de toutes les courses.

Dans un paysage urbain en pleine mutation, alors que les structures familiales, les modes de vie et la mobilité ont profondément évolué depuis les années 60, que l'apparition d'Internet et des magasins spécialisés a fait apparaître de nouveaux acteurs du commerce, l'hypermarché a entamé sa réinvention. Le chariot, l'un de ses symboles forts, demeurait pourtant identique depuis 50 ans. Son bac grillagé était le même pour tous les clients, tous les volumes de courses et toutes les superficies de magasins. Il était temps qu'il soit repensé en profondeur pour prendre en compte les évolutions de nos modes de vie et faciliter le rituel des courses.

### ***Le chariot devient un support souple et modulable pour les SACS recyclables***

Le nouveau chariot Carrefour renonce au modèle du contenant fourre-tout qui n'a pas la capacité de s'adapter à l'utilisateur ni à ses différentes courses. Il se transforme en un support de courses souple et évolutif : tout est construit autour du sac recyclable ! Grâce à lui, le nouveau chariot Carrefour est modulable selon le volume de courses, et donc le nombre de sacs utilisés. Il s'adapte désormais à tous les parcours, récurrents ou improvisés, seul ou accompagné d'enfants, pour les grandes courses d'une famille nombreuse le samedi ou les petites courses d'un couple un soir de semaine.

Le sac permet en outre de pré-ranger les courses par familles de produits (le frais, le périssable, le sec, l'odorant –le poisson–...), faciliter le passage en caisse, charger dans la voiture, transporter et ranger à la maison. Avec son architecture « duplex », plus besoin de se rompre le dos pour remplir son chariot. Il suffit d'accrocher ses sacs sans effort sur le portant central, tandis que les objets lourds ou encombrants sont déposés sur une plateforme basse. Quant au textile, il est suspendu à des crochets. Et avec un chargement maximum de 5 sacs pour 252 litres de courses, le nouveau chariot porte plus de produits avec une meilleure maniabilité. Sa poignée ergonomique lui assure une manœuvrabilité optimale, même lourdement chargé. Et des poignées le long des flancs permettent aux enfants de « donner la main au chariot », pour reprendre leur expression.

Pour faciliter encore les courses, une interface placée sous les yeux de l'utilisateur propose une zone de services : le lecteur portable de codes-barres Scan' Lib, le plan du magasin, un porte listes...

***C'est parce qu'avant de penser design, on a d'abord observé en finesse les comportements en magasins que MOBI s'ancrera dans les usages.***

Comme souvent avec les choses simples, le nouveau chariot Carrefour est le fruit d'un processus de création original et itératif. Avant de s'attacher au chariot directement, InProcess s'est penché sur la pratique des courses. Ses ethnologues ont observé scientifiquement les comportements depuis l'arrivée sur le parking jusqu'au retour pour charger la voiture. Ils ont été attentifs à certains points de passage délicats (poissonnerie, caisses...). Ils ont observé des profils variés : personnes seules, accompagnées avec des enfants en bas âge ou avec des adolescents, couples, retraités, jeunes... Ils ont analysé les contraintes de rationalisation du temps subi des courses et les facteurs de plaisir de l'expérience des courses. Ce sont ces observations qui ont révélé la nature et les formes de l'usage déjà répandu du sac.

Pas à pas, ils ont ensuite conçu avec les designers des scénarii d'usage d'un nouveau chariot centré sur cette pratique des sacs. Ce chariot prend en compte les évolutions des modes de vie contemporains et intègre les facteurs fonctionnels, émotionnels et sociaux du rituel des courses pour les faciliter et fluidifier tous les parcours.

Christophe Rebours, CEO d'InProcess, se félicite : « Avec MOBI, Carrefour fait évoluer en douceur l'archétype du chariot et passe d'une logique de transport subi à celle d'un service personnalisé. Je me réjouis que les équipes de Carrefour aient choisi de privilégier avec nous une approche de l'innovation centrée sur l'observation ethnographique. Car c'est la prise en main par l'utilisateur qui fera du nouveau chariot Carrefour un succès ! »

Philippe Picaud, Directeur Design du Groupe Carrefour, précise : « Chez Carrefour nous avons souhaité proposer à nos consommateurs une expérience en magasin qui prenne en considération tous leurs modes de vie et toutes leurs pratiques des courses. Par exemple, alors que les visites en magasins sont devenues plus fréquentes mais plus courtes qu'il y a 40 ans, le volume du chariot avait paradoxalement augmenté. Il était donc nécessaire qu'un acteur majeur de la distribution comme Carrefour offre à ses consommateurs un chariot modulable et souple. Aujourd'hui notre nouveau chariot est lancé en test dans 5 magasins en France, Belgique et Espagne. Au cours des prochaines années il devrait s'installer durablement dans nos magasins ».

### ***A propos d'InProcess***

InProcess est la première agence d'innovation en Europe qui invente les produits, services et expériences de demain en s'appuyant sur une démarche design profondément nourrie par les sciences humaines. Chez InProcess, le design résulte de l'observation des usages.

Son pôle 'InProcess Research' réunit sociologues, anthropologues, sémiologues et ergonomes qui interrogent le quotidien et exploitent les méthodes propriétaires de l'institut, Observation Lab™ et

My Interactive Forum™. Le pôle 'InProcess Design' s'appuie sur leurs observations et son outil InScripting™ pour créer des scénarii d'innovations féconds, véritable clé de voûte du processus de création de l'agence.

InProcess a été fondé en 2002 par Christophe Rebours, qui est aussi à l'origine, avec le sociologue Bruno Marzloff, de l'incubateur d'innovations sur la mobilité Impedimenta®.

InProcess opère en Europe, en Asie et en Amérique pour de prestigieux clients comme LVMH, Nestlé, PSA Peugeot Citroën, Carrefour, Visa et Orange. Ses créations, du train iDNiGHT au lapin Karotz ou aux jouets Meccano, révèlent toutes de nouvelles expériences de notre quotidien, inspirent la mutation de modèles économiques, industriels et sociaux et favorisent l'émergence de liens nouveaux.

Plus d'informations sur [www.inprocesslink.com](http://www.inprocesslink.com)

### ***A propos de Carrefour en France***

Carrefour est présent en France au travers de 4 formats (hypermarché, supermarché, proximité et cash&carry) et plus de 4 500 magasins. Depuis cinquante ans, Carrefour s'affirme comme le partenaire de la vie quotidienne de millions de clients en leur proposant un large choix de produits et de services au meilleur prix. Dans ses activités Carrefour assume une responsabilité économique, sociale et environnementale et s'engage pour la qualité de ses produits et la satisfaction de ses clients.

### ***Contacts presse***

Carrefour France

Service de presse

01 57 32 89 99

[groupe@presse-carrefour.com](mailto:groupe@presse-carrefour.com)

InProcess

Inès Pauly

06 08 71 92 18

[i.pauly@inprocesslink.com](mailto:i.pauly@inprocesslink.com)