

TROUILH Rachel - Groupe 9a  
TKATSCHENKO Emma - Groupe 9a  
STEFANELLY Emma - Groupe 9a

## **TD Observations**

### Compte rendu d'observations

Nous avons choisi pour terrain d'enquête les centres commerciaux. Nous avons fait ce choix car, n'habitant pas près les uns des autres, il fallait trouver un terrain d'enquête commun, facile d'accès et compatible avec la situation sanitaire actuelle.

Ce terrain est facile d'accès. Toutefois, certains magasins à l'intérieur des centres commerciaux ne l'étaient pas tous. En effet, certains magasins ont des jauges avec un certain nombre de personnes limitées à l'intérieur de ceux-ci.

L'objectif initial de ces observations était de répondre à la question suivante : que font les individus dans un centre commercial ? Toutefois, au fur et à mesure de nos observations, nous avons constaté qu'au vu des conditions actuelles, il était compliqué de répondre à cette question. En effet, certaines galeries marchandes sont actuellement fermées (celles de plus de 20 000m<sup>2</sup>). Nous avons donc dû élargir la problématique, en s'intéressant notamment à qui sont les individus qui vont dans les centres commerciaux, quand est-ce qu'ils y vont ?

Pour répondre à ces questionnements, nous avons effectué des observations non participantes et incognito.

Nous pensons avoir adopté la bonne stratégie d'enquête car c'est un lieu où nous pouvons réaliser des observations sans avoir besoin de se signaler à l'avance. De plus, cela nous permet d'observer les individus dans leur vie quotidienne sans se faire remarquer. Leurs comportements ne changent donc pas.

Nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières, à l'exception de l'une d'entre nous qui a été questionnée au sujet de sa prise de note, la sécurité du magasin lui a alors demandé d'arrêter. Le reste du temps, personne ne nous a remarqué.

Du fait que nous ne soyons pas proche géographiquement, nous avons réalisé les observations dans différents centres commerciaux.

	Lieu d'observation	Date et heure d'observation	Surface du centre commercial	Nombre d'enseignes commerciales
<b>Rachel</b>	Centre commercial Auchan (Biganos)	Le 13 février 2021 de 14h à 16h30	18 000m <sup>2</sup>	37 intérieur, 29 extérieur
	Centre commercial Les Océanides (La Teste-De-Buch)	Le 24 février de 15h à 16h	22 000m <sup>2</sup>	30 intérieur, 25 extérieur
	Centre commercial Les Océanides (La Teste-De-Buch)	Le 6 mars 2021 de 11h à 13h	22 000m <sup>2</sup>	30 intérieur, 25 extérieur
<b>Emma T.</b>	Centre commercial Saint-Médard-en-Jalles	Le 18 février 2021 de 15h30 à 17h30	22 000m <sup>2</sup>	60 intérieur
<b>Emma S.</b>	Centre commercial Grand Large (Gujan-Mestras)	Le 17 février 2021 de 14h à 12h	2 500m <sup>2</sup>	9 intérieur, 7 extérieur
	Centre commercial Grand Large (Gujan-Mestras)	Le 25 février 2021 de 14h à 15h	2 500m <sup>2</sup>	9 intérieur, 7 extérieur

Au moment de l'entrée sur le terrain, nous étions perdues. En effet, on ne savait pas sur quoi se concentrer, pas quoi observer ni où se placer. Au bout de quelques minutes, nous avons chacune pris nos marques. Certaines d'entre nous se sont alors concentrées sur des groupes restreints, d'autres se sont placées à des endroits stratégiques afin de mieux observer les individus. Une fois l'observation terminée, chacune a retranscrit les faits observés dans un carnet.

---

En 2019, la France comptait 834 centres commerciaux, selon le CNCC (Conseil National des Centres Commerciaux). Il existe différents centres commerciaux avec chacun leurs particularités. Certains sont de plus ou moins grande taille, d'autres ont plus ou moins de magasins avec des galeries intérieures ou extérieures. En raison de la crise sanitaire, les centres commerciaux de plus de 20 000m<sup>2</sup> sont fermés, à l'exception des galeries extérieures.

Selon le dictionnaire Larousse, un centre commercial désigne une “grande surface de vente qui regroupe grand(s) magasin(s) et commerces indépendants et comprenant un parc de stationnement”.

Nous pouvons nous poser les questions suivantes : **Que font les individus dans un centre commercial ? Qui sont-ils ? Quand y vont-ils ?**

Dans un premier temps, nous nous intéresserons à l’affluence des centres commerciaux, puis nous nous intéresserons aux activités des individus dans ceux-ci.

L’affluence dans les centres commerciaux dépend de nombreux facteurs. Avant tout, l’affluence est actuellement très marquée par la crise sanitaire, notamment en raison du couvre-feu.

Tout d’abord, l’affluence dépend des caractéristiques du centre commercial. La taille des centres commerciaux fait varier l’âge des individus présents sur le site. En effet, il y a plus de familles lorsque le centre commercial est grand. A l’inverse, lorsque le centre commercial est de petite taille, il y a davantage de personnes âgées. De plus, lorsqu’il sa galerie marchande est à l’extérieur, il y a plus de jeunes, notamment du fait de certaines enseignes commerciales qui attirent davantage les jeunes. Lorsque le centre commercial est de grande taille et / ou que sa galerie marchande est à l’extérieur, il y a plus de filles que de garçons. Les enseignes jouent un rôle ici aussi car elles ont tendance à davantage attirer les jeunes filles.

Ensuite, l’affluence dépend de la météo. Dans un centre commercial ayant des galeries extérieures, lorsqu’il fait beau temps, il y a une forte affluence. A l’inverse, lorsqu’il fait mauvais temps, il y a peu d’individus présents. Avant la crise sanitaire, les individus avaient tendance à se ruer dans les magasins lorsqu’il faisait mauvais temps.

Dans les centres commerciaux ayant des galeries intérieures, la météo n’a pas grande importance si ce n’est pour acheter de quoi faire un picnic improvisé par exemple.

Enfin, l’affluence dépend de l’heure. Lors des heures de faibles affluence, il y a davantage de personnes âgées présentes dans les centres commerciaux. A l’inverse, dans les heures de forte affluence, principalement près des heures de repas, il y a très peu de personnes âgées et davantage d’individus à la recherche d’un repas pour le midi, le soir ou le goûter. En période de couvre-feu, vers 16 heures, heure à laquelle les individus commencent à finir leur journée de travail, l’affluence augmente. Les individus sont agités et pressés par le couvre-feu. La journée du samedi est également une journée de forte affluence car lorsque les individus travaillent tard toute la semaine, c’est la seule journée de disponible pour faire les courses. De plus, lorsque l’heure du couvre-feu approche, une file de voitures se forme au Drive des hypermarchés pour récupérer les courses.

Les actions des individus dans les centres commerciaux dépendent de nombreux facteurs. Comme pour l’affluence, les actions des individus dans les centres commerciaux sont actuellement très marquées par la crise sanitaire, notamment en raison du couvre-feu.

Tout d’abord, les actions des individus dépendent des caractéristiques du centre commercial. Les individus présents dans le rayon CULTURE des hypermarchés, lorsque ce rayon existe, s’intéressent particulièrement aux livres de cuisine et à la technologie. Probablement en raison de la crise sanitaire, les individus présents dans les centres commerciaux sont peu nombreux à faire les magasins et à aller dans les galeries marchandes. Ils se concentrent davantage à des activités telles que faire ses courses. Les enseignes de magasins de sports, tel que Décathlon, connaissent un grand succès, notamment dans les rayons de randonnées et de vélos.

Ensuite, les actions des individus dépendent de la météo. Lorsqu'il fait beau, les galeries marchandes extérieures permettent de se balader sans être enfermé. De plus, de nombreux bancs sont à disposition. De nombreux individus prennent le temps de s'asseoir pour prendre un goûter ou une boisson entre deux magasins. Cela leur permet aussi d'échanger avec des personnes faisant de même.

Enfin, les actions des individus dépendent de l'heure. Près des heures de repas, les individus viennent dans les centres commerciaux pour acheter leurs repas. 16 heures, heure du goûter, il s'agit d'un moment agréable pour les individus. Ils se laissent facilement tenter par un café ou une pâtisserie. Durant la courte attente avant d'être servi, ils échangent avec les individus présents dans la même file d'attente qu'eux. Deux heures avant le couvre-feu, les individus se pressent pour faire leurs courses. Le samedi, les individus en profitent également pour faire leurs courses, il s'agit de la seule journée possible pour faire les courses avec le couvre-feu. De plus, les individus font davantage de Drive. Un peu avant 18 heures, une sorte de tension et de stress se créent dans les files d'attentes du Drive.

---

#### Samedi 13 février 2021 de 14h à 16h30 : Centre commercial Auchan (Biganos)

Dernier samedi des soldes et pourtant des magasins quasi vides. Aucune file d'attente pour cause du nombre limité dans les magasins sauf dans un magasin de cosmétiques où se trouvaient majoritairement des femmes. Les magasins de vêtements et chaussures étaient peu remplis, les personnes s'y trouvant étaient majoritairement des familles ; souvent des mères de famille avec leurs enfants. M'y trouvant aux alentours de 16h, le drive d'Auchan était lui peuplé de monde. Une rangée de dizaines de voitures attendent leurs courses afin d'être rentrées avant le couvre feu. Restaurants de la galerie marchande tel que flunch fermé tandis qu'ils attirent habituellement un grand nombre de personnes. Boutiques vides dans les chocolateries ou boulangerie à l'heure du goûter. Beaucoup de monde dans Auchan avec principalement des familles ou des personnes âgées. Beaucoup de personnes dans le rayon CULTURE assez imposant. Les personnes s'intéressaient aux livres de cuisine spécifiquement ainsi qu'aux équipements high-tech.

#### Mercredi 17 février 2021 de 11h à 12h : Centre commercial Grand Large (Gujan-Mestras)

Malgré la période de vacances scolaires, il y a peu de monde.

Les individus viennent dans ce centre commercial principalement pour y faire leurs courses.

La galerie marchande est petite et est en pleine restructuration (nouveau patron). Il y a donc beaucoup de magasins fermés et beaucoup d'emplacements vides. Quelques individus s'arrêtent devant les magasins après avoir fait leurs courses pour dire bonjour aux employés, ils ne rentrent pas dans les magasins.

Les individus qui entrent dans les magasins y vont principalement pour récupérer des colis (les magasins servent de point relais), mais n'y achètent rien. Les individus font généralement un détour, à l'aller ou au retour, à Hyper U.

L'observation continue au sein même d'Hyper U.

Dans un premier temps, de 11h15 à 11h30, la majorité des individus sont des personnes âgées qui font de grosses courses. Il y a peu de monde.

Dans un second temps, de 11h30 à 12h, l'affluence augmente, il commence à y avoir de l'agitation. Il y a de moins en moins de personnes âgées. Certains individus sont habillés en tenue de travail (ouvriers, peintres, etc) et font quelques courses pour le repas de midi.

D'autres font de plus grosses courses, assez précipitamment, en raison du couvre feu ?  
Vers 12h, quelques personnes devant le restaurant à emporter du centre commercial.  
Pas de prise de photo. Retranscription des notes après l'observation.

Jeudi 18 février 2021 de 15h30 à 17h30 : Centre commercial Leclerc  
(Saint-Médard-en-Jalles)

Observations principalement à l'intérieur du Leclerc car galerie marchande fermée dû à la crise sanitaire. Au début, très peu de personnes, principalement des personnes âgées ou des jeunes. Vers 17h beaucoup plus de personnes, principalement 30-50 ans, qui rentrent sûrement du travail. Ont l'air pressés, stressés, se précipitent dans les rayons probablement à cause du couvre feu. Se dirige surtout vers les rayons alimentaires ou d'entretien. Majorité de femme, parfois accompagnées de leurs enfants.

Mercredi 24 février 2021 de 15h à 16h : Centre commercial Les Océanides (La  
Teste-de-Buch)

Un peu plus de monde cette fois-ci (mercredi magasins et le week-end, temps en famille?). Il faisait beau, les personnes se baladaient de magasins en magasins sachant que beaucoup sont en extérieur du centre commercial. De nombreuses personnes prenaient une boisson à emporter dans une des boulangeries ou sandwicherie et s'asseyaient un moment près des magasins. Les personnes se rendaient majoritairement dans des magasins de cosmétiques où encore une fois il y avait une file d'attente. Les magasins de vêtements se remplissaient également au fil de l'après-midi sans être surchargés. Peu de personnes âgées (Leclerc était fermé donc que des magasins annexes). Dans les magasins de vêtements, beaucoup de femmes et enfants, qui se tournaient vers les vêtements moins chaud, printaniers. Les gens restent peu de temps comparé à avant le covid (**impression**).

Jeudi 25 février 2021 de 14h à 15h : Centre commercial Grand Large (Gujan-Mestras)

Très peu de monde dans la galerie marchande. Les quelques personnes présentes se trouvent à la pharmacie et chez le coiffeur. Les personnes, après ou avant d'aller dans ces enseignes passent toujours par Hyper U.

L'observation continue au sein même d'Hyper U.

Beaucoup de personnes âgées font leurs courses. Il y avait aussi des personnes plus jeunes et en couple. L'affluence étant très faible, les employés d'Hyper U en profitent pour faire les courses du drive et aussi le réapprovisionnement des rayons.

Pas de prise de photo. Retranscription des notes après l'observation.

Samedi 6 mars 2021 de 11h à 13h : Centre Commercial Les Océanides (La Teste-de-Buch)

Journée pluvieuse, peu de monde. Dans une grande enseigne de magasin de sport beaucoup de monde. Se tournant surtout vers le rayon randonnée ou vélo. Toutes les personnes sont repartis avec un ou plusieurs articles. Dans les magasins de chaussures ou de vêtements, il y a très peu de monde. Très peu de personnes âgées. Dans la galerie, vers 11h, file d'attente dans une boulangerie, beaucoup commandent un café. **Les personnes se sont mis à discuter entre elles et à échanger.** Les magasins de décoration étaient les plus remplis. La plupart par des femmes. Les personnes y restaient relativement longtemps et prenaient le temps de tout regarder. Beaucoup de personnes **au** fleuriste également qui, pour la plupart, demandaient des

fleurs très colorées. Vers midi, très peu de monde ont commandé à manger dans les différentes enseignes.

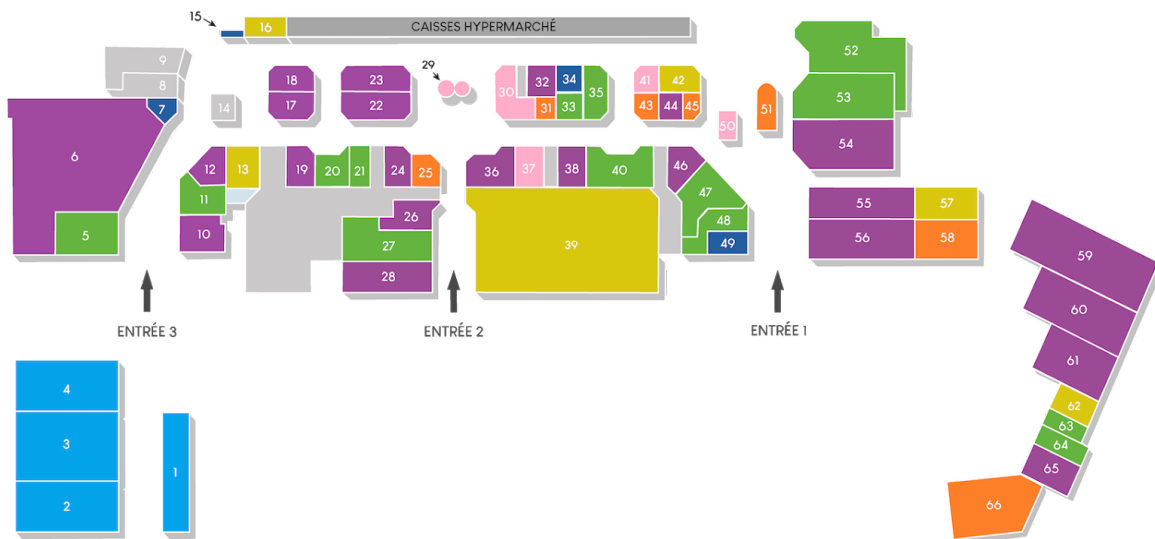
Plan des différents lieux d'observations :

Centre commerciale Les Océanides (La Teste-de-Buch)



© DR

Centre commercial Leclerc (Saint-Medard-en-Jalles)



© Galerie saint médard

Centre commercial Grand Large (Gujan-Mestras)

Centre commercial Auchan (Biganos)

