

## Observation incognito chez Sephora, Brest

**Date :** 31 janvier. **Heure :** 15h30 - 16h15 **Lieu :** Sephora, Centre Commercial Brest **Durée** 45 minutes

Étudiante en troisième année en sciences sanitaires et sociales, j'ai observé le Sephora du centre commercial Coat ar Gueven à Brest pour analyser le comportement des clients. Ce magasin, avec sa devanture noire à rayures blanches, est organisé en plusieurs sections (maquillage, soins, parfumerie, coffrets cadeaux), facilitant la circulation grâce aux testeurs et aux conseillères disponibles. Près des caisses, des mini-produits encouragent les achats impulsifs.

Mon objectif était de comprendre les comportements des jeunes, la diversité des profils, leurs interactions avec le personnel et les éventuels détournements d'usage des produits. D'ordinaire, entrer dans un magasin sans acheter me met mal à l'aise, me poussant à acheter un petit article, mais cette fois, j'ai simplement observé. D'abord gênée, j'ai fini par apprécier analyser les interactions des clients avec les produits et le personnel. J'ai choisi ce lieu naturellement, car une amie proche y travaille comme conseillère beauté. Avant de commencer, je me suis approchée d'elle pour lui dire bonjour lui rappelant de mon projet. Je lui ai dit à voix basse : « Je vais faire mon observation rapidement, ne t'inquiète pas, je vais essayer de ne pas te déranger. » Elle m'a juste souri pour continuer son travail .

Après cet échange, j'ai parcouru le magasin avec mes yeux pour tracer le parcours que je vais faire vue qu'il a plusieurs zones à explorer lune après les autres. Je me tiens près du rayon soins de la peau, faisant semblant de regarder un sérum tout en observant discrètement une femme d'une trentaine d'années. Elle a l'air très concentrée dans son choix. Elle ouvre un pot de crème, en met un peu sur le dos de sa main et frotte doucement. Elle garde un visage neutre pendant quelques secondes, puis repose le pot et en prend un autre. Elle refait le même geste et semble hésiter. (Elle *doit vraiment faire attention aux produits qu'elle achète... Peut-être qu'elle a la peau sensible ?*) Elle regarde l'étiquette de près. (Elle *doit vérifier les ingrédients... Certaines personnes font très attention à ça, surtout si elles ont déjà eu une mauvaise réaction.*) Après quelques secondes, elle interpelle une conseillère qui passe à côté d'elle. « **Bonjour, excusez-moi, je cherche une crème pour peau sensible, mais...** » Je n'entends pas la fin de sa phrase, sa voix est couverte par la musique du magasin et les discussions autour. La conseillère, une jeune femme bien maquillée avec une queue-de-cheval, s'arrête et regarde les crèmes que la cliente tient. « **Oui, bien sûr ! Celle-ci est...** ». J'essaie de me rapprocher un peu pour entendre, mais elles parlent trop bas. J'attrape juste quelques mots comme "sans alcool" et "peaux sensibles". Je détourne discrètement mon regard et poursuis mon observation.

Un groupe de trois jeunes filles d'environ 16ans entre dans le magasin en riant. Elles avancent rapidement vers la section maquillage, particulièrement attirées par les palettes et rouges à lèvres de la

## Observation incognito chez Sephora, Brest

**Date :** 31 janvier. **Heure :** 15h30 - 16h15 **Lieu :** Sephora, Centre Commercial Brest **Durée** 45 minutes

marque Benefit. Je me rapproche légèrement, feignant de regarder un produit à côté, pour capter un peu de leur conversation. Elles commencent à tester plusieurs couleurs, appliquant directement les testeurs sur leurs lèvres sans trop se soucier de l'hygiène. « **Meuf, ce rouge à lèvres marron me va trop bien, tu crois que je prends celui-là ou le gloss ?** » Sa copine regarde rapidement, mais avant qu'elle ne réponde, je me rends compte que je suis peut-être un peu trop proche. (*Je n'ai pas envie qu'elles me remarquent en train de les observer, ça pourrait être bizarre .*) Je m'éloigne donc légèrement, tout en gardant un œil sur elles. Elles continuent à tester plusieurs produits, appliquant des rouges à lèvres directement sur la bouche, puis enchaînent les selfies devant le miroir, totalement absorbées par leur propre reflet. *Je me demande pourquoi elles ne sont pas à l'école à cette heure-là..., elles devraient être en cours. Peut-être qu'elles ont des vacances différentes ou qu'elles ont fini plus tôt aujourd'hui ? Ou alors elles ont tout simplement séché les cours pour venir ici.* Elles restent là pendant une quinzaine de minutes, alternant entre tests et discussions animées. Au bout d'un moment, je décide de me concentrer sur une autre partie du magasin.

En avançant vers le rayon parfums, je remarque un adolescent en sweat à capuche, seul, qui semble très intéressé par les bouteilles de parfums exposés. Il attrape un parfum bleu, l'examine sous la lumière et tourne la bouteille entre ses mains. *Je crois que c'est le Versace Eros... mon copain avait le même.* Il sort son téléphone et prend une photo du flacon sous différents angles, avant de le reposer soigneusement. Puis, il se dirige un peu plus loin dans le rayon et saisit un autre parfum, beaucoup plus grand et avec une forme bizarre J'essaie d'apercevoir l'étiquette sans trop me faire remarquer. (*Je crois que c'est le Jean Paul Gaultier, celui en forme de buste...*) Il prend plusieurs photos, l'air concentré, comme s'il voulait se souvenir des références ou envoyer les images à quelqu'un. Après avoir pris encore quelques clichés, il commence à tester les parfums. Il en vaporise un sur son poignet, puis sur son cou. (*J'essaye de me forcer pour ne pas rire... Là, ça devient un peu abusé... À ce stade, il ne teste plus, il se parfume carrément gratuitement.*) Alors que je l'observe discrètement, un vigile, grand et imposant en veste noire, le repère et s'approche calmement. Je vois l'ado baisser légèrement son téléphone au moment où le vigile arrive à sa hauteur. « **C'est interdit de prendre des photos.** » L'adolescent sursaute légèrement, repose rapidement le flacon. (*Il lui dit désoler ou une excuse mais je n'ai pas pu entendre leur conversation Il comptait vraiment acheter un parfum ou juste prendre des photos pour le fun ? Ou peut-être qu'il voulait les montrer à quelqu'un avant de choisir... Dans tous les cas, il est reparti les mains vides.*)

## Observation incognito chez Sephora, Brest

**Date :** 31 janvier. **Heure :** 15h30 - 16h15 **Lieu :** Sephora, Centre Commercial Brest **Durée** 45 minutes

Je me dirige vers le stand Huda Beauty, attirée par un couple qui discute devant les produits. La fille, une jeune femme aux cheveux soigneusement attachés, tient une poudre libre dans la main et la montre à son copain avec un sourire amusé. « **À ton avis, ça sert à quoi ça ?** » Le garçon, un peu perdu, fronce les sourcils et observe le produit quelques secondes avant de répondre : « **Euh... c'est pour en bas de yeux** » Elle éclate de rire et secoue la tête, visiblement amusée par son hésitation. « **Mais non, c'est pour fixer le maquillage, genre éviter de briller et tout !** » Il hoche la tête, prenant un air faussement convaincu. Je ne peux m'empêcher de sourire en les regardant. *(Il essaie de faire croire qu'il s'y connaît, mais il est complètement perdu... C'est mignon de voir qu'il s'intéresse au maquillage juste pour elle.)*

Je continue à faire le tour du magasin, observant les clients et leurs comportements. Autour de moi, la majorité des filles testent les produits rapidement, sans trop prendre le temps de vraiment choisir. J'ai l'impression qu'il y a beaucoup plus de personnes qui essayent des produits "pour voir" que de réels acheteurs. *(En réalité, il y a bien plus de non-acheteurs que d'acheteurs ici... Ça me fait me demander combien de gens entrent juste pour tester des produits sans jamais rien prendre).* Je remarque aussi un détail intéressant : presque toutes les filles présentes sont bien habillées, coiffées avec soin et portent du maquillage. Aucune d'entre elles n'a l'air négligée. *(C'est peut-être normal... Si elles s'intéressent au maquillage, c'est qu'elles aiment soigner leur apparence.)* Un autre élément que je remarque, c'est la présence des garçons dans le magasin. Très peu s'aventurent dans la section maquillage, et ceux qui entrent se dirigent presque tous directement vers le rayon parfums. Aucun d'entre eux ne semble vouloir explorer la partie maquillage et soins. *(Peut-être qu'ils trouvent ça inutile, ou que ça ne les intéresse pas ?)* Je ne peux pas vraiment en tirer une conclusion, après tout, je ne suis là que 30 minutes, mais quand même, la différence est frappante. Je traîne près des mini-produits à côté des caisses, feignant de m'intéresser à un baume à lèvres, pendant qu'une fille pose une grande bouteille d'acide glycolique The Ordinary sur le comptoir. *(Je crois que c'est sa puisque en gros format comme ça the Ordinary il n'y a pas beaucoup d'autre choix).* La caissière, une femme d'une trentaine d'années avec une coupe courte et un maquillage léger, scanne le produit et lève un sourcil. « **Vous l'utilisez matin ou soir ?** » La cliente, une jeune femme aux cheveux attachés en chignon, répond naturellement : « **Les deux.** » La caissière lui dit « **Faites gaffe quand même, ça rend la peau super sensible au soleil. Vous devez mettre de la crème solaire si vous l'utiliser le matin.** » Je décide d'arrêter mon observation car mes 35 à 40 minutes sont écoulées. Je ne veux pas rester plus longtemps, ça finirait par être suspect si je traînais encore sans rien acheter. Avant de partir, je me dirige vers la caisse et passe voir mon amie qui travaille ici.