

Etude des pratiques et des représentations des consommateurs face aux friteuses électriques

Contrat SEB

SEPTEMBRE 1990

Direction scientifique :

D. DESJEUX, professeur Anthropologie Paris V- Sorbonne.
S. TAPONIER, chercheur au laboratoire d'ethnologie de Paris V Sorbonne.

Réalisation de l'enquête par
3 étudiantes de 1er cycle de Paris V - Sorbonne.

Carole BLANCHER

Caroline BURESI

Sandrine SERIS

Avec la participation de Mai NGUYEN

Sommaire

- Rappel des objectifs de l'étude	p 3
- Fiche de synthèse n°1 Avantages et inconvénients des nouvelles friteuses	p 4
- Fiche de synthèse n°2 Friteuse idéale et suggestions d'amélioration	p 10
- Fiche signalétique des personnes interviewées	p 12
- Typologie des pratiques	p 13
- Fiche de méthode	p 15
- Guide d'entretien	p 16
- Plan d'analyse	p 23
- Fiches ethnographiques	p 25

Rappel des objectifs de l'étude .

L'objectif de l'étude est de trouver des idées d'amélioration des friteuses électriques, à partir de l'étude de leur manipulation .

Trois principes guident l'enquête :

- 1) Observer et filmer les pratiques gestuelles d'utilisation de la friteuse, par opposition à une enquête fondée uniquement sur le déclaratif d'attitudes et des pratiques .

- 2) Elargir le champ d'observation des produits à une étude ethnographique . Cette étude replace le moment d'utilisation de la friteuse dans son itinéraire complet, et aborde aussi les types d'aliments frits et leurs occasions de consommation, ainsi que l'imaginaire du gras .

- 3) Découvrir les contraintes et les problèmes de manipulation auxquels sont confrontés les consommateurs, par opposition à une étude qui intégrerait surtout les contraintes technologiques et financières .

Fiche de synthèse n°1 : avantages et inconvénients des éléments des nouvelles friteuses .

Forme : La forme des trois friteuses SEB, MOULINEX et NOVA est appréciée, mais tout particulièrement celle de la NOVA . La forme carrée de la NOVA présente un avantage fonctionnel en terme de rangement . On retrouve cette forme carrée comme un élément de la friteuse idéale . L'idéal est en cohérence avec le rationnel .

La forme des friteuses est appréciée pour son aspect esthétique . Les qualificatifs employés pour les décrire, "jolie", "mignonne", ont une connotation affective . Cette évocation est liée d'une part à la qualité de "gadget technologique" de l'appareil, et d'autre part à l'aspect convivial de la frite .

Taille : Personne ne souhaite un volume extérieur plus important . La contrainte de taille, toujours présente, entre en contradiction avec beaucoup d'autres souhaits énoncés, notamment une plus grande capacité .

Couleur : Le blanc est apprécié . Certains aimeraient sortir du blanc pour une couleur assortie à leur cuisine, noir ou bordeaux, même si la friteuse n'est pas en général un appareil que l'on montre .

Panier : Il est trop petit pour toutes les friteuses (par rapport à la taille d'une friteuse manuelle, semble-t-il) . Il pourrait être plus profond, mais il poserait alors des difficultés d'utilisations (perte d'efficacité dans la cuisson des frites) et de rangement (prendrait trop de place) .

Minuterie : Elle est nécessaire . Elle manque sur la NOVA . Sa précision par minute est appréciée . Le minutage de 5 en 5 de la friteuse MOULINEX manque de précision .

Thermostat : Il est nécessaire et sa graduation est fonctionnelle. On constate que la position "surgelé" n'est utilisée par personne .

Poignée (de panier) : La solution la plus appréciée est celle de NOVA où la poignée est intégrée à la friteuse . Chez MOULINEX, la poignée est trop raide et demande de "forcer" avec un geste de bas en haut qui n'est pas ressenti comme un geste naturel . La poignée de SEB n'est pas non plus pratique . Elle est difficile à enfoncer ou enclencher dans le panier, c'est un "coup à prendre" . Même bien enclenché, le panier reste peu stable .

Couvercle : L'ouverture du couvercle est plus facile quand elle se fait latéralement (NOVA) . Cette position évite que l'avant bras de la personne passe au-dessus de la vapeur . Cela limite les risques de brûlure . Le couvercle n'est pas utilisé par certains qui font leurs frites couvercle ouvert comme on le ferait avec une friteuse manuelle .

Vapeur : Elle reste un problème pour tout le monde, la quantité de vapeur dégagée étant trop importante . Elle est dangereuse, désagréable et détériore la cuisine . La vapeur est le signe par excellence du danger .

Filtre anti-odeur : Il n'enlève jamais toutes les odeurs . Certains le trouvent efficace quand même pour d'autres, il est totalement inefficace, voire néfaste, dans la mesure où l'odeur n'est même plus une odeur de frite !

Filtre anti-saleté : Plébiscité chez SEB .

Bac à gras : L'innovation de NOVA est appréciée . Le bac à gras annule "l'effet pervers" du couvercle qui provoque un suintement de gras en position ouverte .

Cuve : Peu de commentaires . Les niveaux d'huile sont pratiques .

Ecran : L'idée est bonne et plaît, mais tout le monde considère qu'il est inopérant du fait de la buée et des grosses gouttes d'eau qui empêchent la vision .

Fil électrique : La préférence va à l'enrouleur manuel de SEB, car sur MOULINEX et NOVA, il faut forcer le fil pour le faire rentrer dans la cavité prévue .

Personne ne propose d'enrouleur électrique (peut-être à cause de la contrainte de volume).

Isolation des parois : Isolation perçue de bonne qualité, avec une plus grande performance pour la NOVA .

Manutention : Grâce à l'isolation des parois, on peut déplacer les friteuses, mais quand même avec encore un risque de se brûler avec MOULINEX ou SEB (les parois restent quand même chaudes).

Les poignées de la NOVA résolvent ce problème, car elles évitent le contact avec les parois .

Entretien : Le couvercle facilement démontable de la NOVA rend son entretien facile .

Mode d'emploi : Ils semblent moins clairs dans l'explication de la manipulation des friteuses . Les recettes ne sont pas utilisées . Les temps de cuisson indiqués pour les frites sont plus longs que nécessaire dans la réalité .

Pictogramme sur la friteuse : Les avis sont partagés . Certains le trouvent utile .

Résumé : Appréciations comparées des éléments des éléments des trois friteuses électriques .

Les évaluations (échelle de 5 graduations : --, -, 0, +, ++) sont faites par les enquêteurs . Elles résultent de la synthèse des appréciations des 9 personnes interviewées .

Elément	SEB	MOULINEX	NOVA
Forme fonctionnelle esthétique	+	+	++
Couleur	+	+	+
Panier	0	0	0
Minuterie	++	+	s.o.
Thermostat	+	+	+
Poignée du panier	-	-	++
Couvercle	0	0	+
Vapeur	--	--	--
Filtre anti-odeurs	-	-	-
Filtre anti-saleté	++	s.o.	s.o.
Bac à gras	s.o.	s.o.	++
Cuve	+	+	+
Ecran	--	--	--
Fil électrique	+	0	0
Parois : isolation	+	+	++
Manutention	0	0	++
Entretien	0	0	+
Mode d'emploi	+	+	+

Fiche de synthèse n°2 : Friteuse idéale et suggestions d'amélioration .

Friteuse idéale

Contrainte générale : Ne pas augmenter le volume .

Forme : Carrée .

Couleur : Blanche ou assortie à la cuisine .

Panier : Plus profond que l'actuel .

Minuterie : Une précision par minute .

Thermostat : Tel que les actuels .

Poignée : Intégrée au panier .

Filtre : Qui filtre à la fois l'odeur et les vapeurs .

Filtre anti-saleté : Tel que l'actuel pour SEB .

Bac à gras : Tel que l'actuel sur NOVA .

Cuve : Telles que les actuelles .

Ecran : Sans buée .

Fil : A enroulement manuel .

Parois : Froides .

Entretien : Démontage du couvercle .

Manutention : Poignées .

Mode d'emploi : Temps de cuisson réajustés .

Suggestions d'amélioration :

Thermostat : Programmation du processus de cuisson (temps des deux bains) et de l'heure de départ de la cuisson .

Vapeur : Intégrer une sorte de hotte sur la friteuse, qui filtre les odeurs et aspire la vapeur .

Entretien : Double cuve, de façon à pouvoir sortir de la friteuse la cuve qui a contenu l'huile, et la nettoyer aussi facilement .

Vapeur : Imaginer une soupape qui évite le danger de la vapeur (Système de la cocotte-minute).

Cuve : Une encoche dans la cuve pour maintenir le goulot de la bouteille d'huile .

Typologie des pratiques

Les pratiques des utilisateurs s'organisent autour de deux axes, selon l'importance que l'on accorde d'une part à la préparation (frites à la main / frites surgelées) et d'autre part à la cuisson (surveillance / non surveillance) .

Etapes

Préparation

A la main

Surgelé

Type de friteuse

Surveillance cuisson

Couvercle

Séris n°5	Dabin n°9	Disy n°6	
Pétremant n°7	Pavé n°3		Dupouy n°4
Moron n°2		Moron n°2	
		Thorel n°1	Thorel n°1
		Régnier n°8	Régnier n°8

Les itinéraires de pratiques s'articulent autour de deux modèles extrêmes "idéal - typiques" :

- Itinéraire I : Il se caractérise par une volonté de maîtriser le processus, aussi bien au niveau de la préparation que de la cuisson .

Les personnes portent beaucoup d'attention à l'épluchage, à la découpe, et au séchage de la frite (Avec débat sous eau froide ou chaude, lavage avant découpe ou après découpe (température de l'huile, nombre de bains, brassage des frites ...). On pourrait les appeler les "**artisans de la frite**" .

- Itinéraire IV : A l'autre extrême, l'itinéraire se caractérise par la rapidité . L'incorporation du savoir-faire et de la mobilisation est minimum . Pas de préparation des frites, pas de surveillance . On pourrait les appeler les " **utilitaristes de la frite**" .

Les autres itinéraires, à l'exception du III, sont fondamentalement des réinterprétations de l'itinéraire I . Dans la plupart des itinéraires, le IV notamment, on retrouve plus ou moins fortement, la volonté de maîtriser la préparation ou la cuisson, comme dans l'itinéraire I : la cuisson peut se faire couvercle ouvert, annulant ainsi toutes spécificités de la friteuse électrique . Même à couvercle fermé, certains rouvrent le couvercle pour surveiller la cuisson .

En conclusion, la friteuse est un produit souple , qui peut aussi bien être utilisé en optimisant toutes ses fonctions qu'utilisé comme un outil artisanal amélioré .

Fiche méthode

Approche : Qualitative par entretiens semi-directifs, discussions libres et observations filmées .

Echantillon : 9 personnes, habitant Paris, en région parisienne et dans le Nord de la France . Les critères d'échantillonnage croisent les variables d'âge (de 30 à 60 ans), familiales (Avec ou sans enfants, célibataires ou mariés), de logement (Appartement ou maison individuelle), et de type de friteuse possédée avant l'enquête (Manuelle ou électrique) . Le choix des personnes enquêtées s'est fait par réseau .

Déroulement : En deux vagues .

Première vague : Entretiens et discussions sur les pratiques de la friteuse possédée par le foyer . Observation filmée de la réalisation pratique de tout le processus d'utilisation de la friteuse, depuis la préparation jusqu'au rangement en passant par la cuisson . En fin d'entretien, une friteuse électrique "Supercool" de marque SEB, NOVA ou MOULINEX est laissée pour essai .

Deuxième vague : Chaque foyer a fait deux à quatre essais avec la nouvelle friteuse, dans un laps de temps de quinze jours à un mois . On mène à nouveau un entretien et une observation filmée de la réalisation pratique du processus avec la nouvelle friteuse . On centre les questions sur les avantages et les inconvénients de la friteuse et sur les éventuelles nouvelles pratiques .

Plan guide d'entretien

I Pratique

A - Itinéraire

B - Consommation

II Opinions et perceptions

III Représentations (Imaginaire - Idéal)

I - Pratique

A - Itinéraire

1) Achat Descriptif de la friteuse (Marque, année ...), prix, choix
avantages, inconvénients, volumétrie, achat personnel ou
cadeau ...

Lieu d'achat de l'huile, fréquence, quoi ?, évolution
dans le choix, combien de friteuses ?

2) Rangement

Où est rangée la friteuse ? l'huile ? A côté de quoi
est-elle rangée ? Pourquoi ? Est-ce une place fixe ?

3) Préparation

Quel type de pommes de terre utilisez-vous (ou
aliments) ?

Quel type d'huile ?

Changez-vous d'huile à chaque utilisation ?

Et avec la friture ? Quoi ?

La friteuse : où la mettez-vous ? Sortez-vous le
panier pour le nettoyer ?

Etes-vous seul pour préparer la friture ? Qui fait
quoi et selon quel type de friture (Répartition des tâches :
acteurs de la préparation) ? Qui vous aide dans cette tâche (Variations)
?

4) Cuisson .

Fonctionnement de la friteuse ?

- Pour une friture manuelle

(Avez-vous un sablier ?...).

- Electrique (Thermostat, minuterie, filtre anti-

odeurs) .

Faites-vous un seul bain ou deux ?

Surveillez - vous la cuisson ?

5) Sortie de la friture

Quand ouvrez-vous la friteuse ?

La Déplacez-vous ?

Pour une friteuse électrique :

- Poignée ?

- Sécurité ?

Utilisez- vous des chiffons ? Autre chose ?

Egouttez-vous votre friture? Combien de temps ?

Temps de refroidissement de la friteuse (Chaleur supportable, isolement des parois) .

6) Changement d'huile .

Combien de fois ?

- Toutes les deux fois

- A chaque fois

- Plus souvent

Déplacez-vous la friteuse ?

7) Nettoyage et rangement

Nettoyez-vous la friteuse après chaque utilisation ?

Sinon quand ?

Est-elle facile à nettoyer ? Pourquoi ?

Avec quoi la nettoyez-vous ?

B - Consommation

Au sujet de l'achat de la friteuse et de l'huile (Lieu et choix) .

1) Occasions :

Quand faites-vous de la friture ?

Pour quelles sortes de repas (midi/soir) ?

Pour qui (Enfants, invités, famille) ?

En quelle saison le plus souvent (Fréquence) ?

2) Le type d'aliment frit dépend- il du type de repas ? Pourquoi ?

Choix du type d'aliments (Frais , surgelés) et pourquoi?

Avec quel accompagnement ? (Viandes, poissons, desserts,...).

Salage ?

Sauces ?

3) Comment mangez-vous vos frites, vos aliments frits ? (Doigts, fourchette).

Comment les mangent vos enfants ?

Est-ce vous qui décidez de faire de la friture ou est-ce quelqu'un d'autre qui le demande ?

II - Opinion et perception

Huile : Différence entre huile et végétaline ?
 Goût personnel
 Avez-vous changé vos habitudes dans le temps (dans
 l'intervalle des 15 jours) ? Si oui, pourquoi ?
 Si non, est-ce en raison de la couleur de l'huile ? De l'odeur
 de l'huile ?

Aliments : Achetez-vous les aliments à frire frais ou surgelés ?
 Pourquoi? Question de pratique ?
 D'après vous, y-a-t-il des risques de santé si l'on
 consomme des produits frits ? Pour quelles raisons ?
 Faites-vous de plus en plus ou de moins en moins de friture
 ? Pourquoi ?

Friteuse:

Electrique

Manuelle

Est-elle facile d'utilisation ?
 Pourquoi ?

Désir de changement ? Pourquoi ?

Que lui reprochez-vous ?
 (Thermostat, poignée, filtre
 anti-odeurs...).

Pratique ?

Qu'aimeriez-vous ajouter ?

Danger ?

Pratique ou pas ? Influence sur la manière de
 régionale...).

cuisiner ? (Familiale,

2° fois : Comparez les deux friteuses . Laquelle préférez-vous ?
 Et pourquoi ?

III - Représentation - imaginaire

Pouvez-vous me décrire la friteuse idéale pour vous ? Pourquoi ?
(Couleur, éléments, taille, fonctionnement, huile ...).

Que vous évoque le frit ?

Propriétés du frit? Avantages, inconvénients?

Le frit et la santé .

Pratique traditionnelle, familiale ? ...

Si vous pouviez changer le packaging de l'huile , comment serait-il ?

Portrait chinois : Si le frit était ... Ce serait ... (couleur, musique, film, plante, arbre, animal, pays, homme politique, fruit, sensation, bijou ...). Pourquoi ?

Phile et Phobe : Faites le portrait de quelqu'un qui ne jure que par le frit et de quelqu'un qui ne supporte pas le frit .

Donnez 5 mots à partir de frit .

Questions assistées

- Faut-il manger beaucoup de gras, de frit, ou pas trop ? Pourquoi ?

- Lien entre gras et sale .

- Qu'est-ce qui, à votre avis, ne peut pas être frit ? Pourquoi ?

Questions signalétiques :

- Age (H et F)
- Professions
- Nombre d'enfants et leur âge .
- Régions d'origine .
- Problèmes éventuels liés à la friture .

Plan d'analyse

Présentation du cas

- Fiche signalétique
- Note méthodologique
- Type de friteuse utilisée et type de friteuse testée .

I - Pratiques habituelles / Manipulation de la friteuse

- 0 - Descriptif de la friteuse
- 1 - Achat . Choix
- 2 - Rangement
- 3 - Préparation de la friteuse
- 4 - Cuisson
 - Nombre de bains
 - Minuterie
 - Thermostat
- 5 - Sortie de la friture . Refroidissement .
- 6 - Changement d'huile .
- 7 - Nettoyage . Rangement .

II - Pratiques de la nouvelle friteuse et comparaison .

- 0 - Descriptif de la nouvelle friteuse (Thermostat, minuterie ..)
- 1 - Rangement
- 2 - Préparation de la friteuse
- 3 - Cuisson
- 4 - Sortie de la friture
- 5 - Changement d'huile
- 6 - Nettoyage . Rangement .
- 7 - Synthèse : évolution des pratiques .

III - La consommation

- 1 - Les occasions de friture
(Fréquence / Type de repas / Pour qui ?)
- 2 - La friture
 - Type d'aliments frits
 - Type d'huile
 - Type de frit (Surgelés ...)
- 3 - L'accompagnement (Condiments, éléments ...).
- 4 - La consommation (Manières de table).

IV - Comparaison des friteuses - Opinion .

- 1 - Les avantages et les inconvénients (Pratiques, esthétique)
- 2 - Le résultat de la friture
- 3 - Bilan : achat , consommation qui augmente, diversification des occasions
- ...
- 4 - La friteuse idéale
- 5 - Améliorations, ajouts .

V - Les évocations de la friture

- 1 - Les dangers du frit - Frit et santé .
- 2 - Les interdits du frit
- 3 - Les propriétés du frit .
- 4 - L'univers du frit .

Conclusion - Synthèse du cas .