

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

e-commerce



J'ai testé...
OK MARKET !
"L'INSTACART
SELON CARREFOUR"

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

C'EST QUOI ?



Toutes vos courses livrées **vite fait, bien frais**

Lancé (partiellement) sur Paris et Lyon, OK Market est la nouvelle initiative e-commerce de Carrefour et, surtout, la première pierre d'un édifice plus ambitieux : créer l'Instacart français, du nom de la plateforme américaine (valorisée 40 milliards de dollars) qui, dans chaque ville, agrège l'offre de dizaines de commerçants (alimentaires et non-alimentaires).

Comme Instacart (ou également comme l'Italien Everly déjà présent en France), OK Market propose à ses clients une offre différente selon leur localisation.

Pour l'heure, seuls quatre magasins Carrefour sont "référencés" sur OK Market (offre "trad" inclue). Mais, à terme, l'idée est de convaincre d'autres commerçants (locaux) de "monter à bord" de ce qui est taillé pour devenir une market place locale.

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

AILLEURS DANS LE MONDE CARREFOUR...



Toutes vos courses livrées **vite fait, bien frais**

OK Market repose sur la plateforme technologique Bringo, développée par Carrefour, qui a connu en 2020 et 2021 un très fort succès en Roumanie. Là-bas, l'app Bringo est connectée à plus de 2 500 magasins : les magasins Carrefour dans 38 villes, mais aussi des pharmacies, fleuristes, cavistes ou magasins de jouets.

En Belgique, la même plateforme a été lancée sous la marque "Ship-To", disponible dans quatre villes et adossée à 9 magasins Market.

En juin 2021, Carrefour Argentine a aussi lancé le service Bringo à Buenos Aires.

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS



Toutes vos courses livrées **vite fait, bien frais**

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

OK Market reproduit on-line (appli only) l'offre des magasins référencés, y compris le frais traditionnel.

Pour l'heure, 4 Carrefour :
1 hyper à Lyon (Part Dieu),
1 hyper à Paris (Auteuil),
2 supers à Paris (rue de Sèvres, St Marcel).

OK Market propose l'offre d'un magasin en fonction de l'adresse du client. Les prix affichés sont majorés (sans que la majoration soit signalée). **Le client constitue son panier, ce qui lance la commande.** Le paiement n'intervient qu'à la fin de la préparation en fonction des ruptures / du poids variable.

Le personnel shopper
OK Market fait les courses dans le magasin désigné et peut contacter le client par téléphone si nécessaire (produit manquant, précision, etc.). A la fin de la préparation, via une notification, le client est invité à procéder au paiement, ce qui mettra sa commande en livraison.

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

OK market !

COMMENT CARREFOUR FAIT VIVRE OK MARKET EN MAGASIN ?

Exemple à Lyon Part Dieu





OK
market!
Téléchargez
l'application OKmarket!
ou rendez-vous
sur okmarket.com



*Une côte de bœuf
pour 5, c'est
possible ?*

Ok, je
m'en occupe



éditions
DAUVERS

NOUVEAU

OKmarket!

Toutes vos courses livrées,
vite fait, bien frais.

OK market! Téléchargez
l'application OKmarket!
ou rendez-vous
sur okmarket.com



Des bananes,
pas trop mûres
svp ! 🙏

Ok, je
m'en occupe



EAU Pulvérisée
+ ADDITIF
CLASSE
A
B
BOIS, PAPIER,
CHIFFONS, PAILLES
HYDROCARBURES

NOUVEAU

OKmarket!

Toutes vos courses livrées,
vite fait, bien frais.



Téléchargez
l'application OKmarket!
ou rendez-vous
sur okmarket.com

Télécharger dans
l'App Store

DISPONIBLE SUR
Google Play

2 daurades en filet,
c'est possible ? 😊

Ok, je
m'en occupe



éditions
DAUVERS

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

**éditions
DAUVERS**

L'OFFRE

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

20 000 RÉFS

piochées dans le "catalogue"
des magasins référencés.

		Mon marché	Bio & écologie			Prêt à manger	Fromages			Bières & ciders	Apéritifs & spiritueux			Entretien & nettoyage	Animalerie
		Fruits & légumes	Boucherie, volaille & rôtisserie			Lait, oeufs, Beurres et Crèmes	Yaourts & desserts			Café, thé & boissons chaudes	Surgelés			Maison, loisirs, mode	
		Charcuterie	Poissonnerie & Sushis			Epicerie salée	Epicerie sucrée			Produits du monde et de nos régions	Régimes alimentaires				
		Boulangerie & pâtisseries	Traiteur			Eaux, jus, sodas & sirops	Cave à vins & Champagne			Hygiène & beauté	Bébé				

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

**éditions
DAUVERS**

LES PRIX

Les produits proposés le sont à des prix différents du magasin dans lequel ils sont préparés.
Exemples dans les pages qui suivent...

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

EXEMPLES DE PRIX EN MAGASIN ET SUR L'APPLI OK MARKET

 <p>Déodorant 24 h Tonique anti-traces MENNEN - le stick de 50 ml 2,75 €</p>	 <p>Déodorant 24h Marine MENNEN - le stick de 50 ml 2,75 €</p>	 <p>GARNIER Ultra DOUX SHAMPOOING RÉCONSTITUANT TRESORS DE MIEL 4,13 €</p>	 <p>Shampooing trésors de miel Ultra DOUX Huile d'argan & cranberry 4,13 €</p>	 <p>GARNIER Ultra DOUX SHAMPOOING COULEUR Huile d'argan et cranberry 2,11 €</p>
 <p>Shampooing olive mythique Ultra DOUX Huile d'olive vierge noire 3,55 €</p>	 <p>Soda zéro sucres PEPSI MAX - d'1,5L 1,23 €</p>	 <p>FANTA citron frappé 1,5L 1,61 €</p>	 <p>Sirop Orange CARREFOUR - le flacon de 75cl 2,25 €</p>	

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

EXEMPLES DE PRIX EN MAGASIN ET SUR L'APPLI OK MARKET

Sirup menthe CARREFOUR bidon de 75cl

1,73 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS AVIS + 11 %

3270190005094 - B

Lait bébé en poudre 2ème âge Calisma GALLIA - le pot de 900G CALISMA GALLIA

17,81 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS + 20 %

Lait bébé 1er âge Premium fo BLEDLAIT - le pot de 820g 3041091511744 - 820G BLEDL 1ER AGE

18,13 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS + 21 %

Café moulu CARTE NOIRE - 3,86 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS AVIS + 28 %

Un café d'exceptio

Café instantané NESCAFE - le

6,47 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS AVIS

Choisissez un café é ! Grâce à notre démarquage, garantissons un caf

+ 19 %

Compote de pomme fraise sa POM'POTE - le paquet de 4 g

2,17 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS AVIS + 6 %

POM'POTES Sans S

Sucre en poudre BEGHIN SAY 750 g

1,61 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS AVIS

Le sucre en poudre envies sucrées : un

+ 18 %

Edulcorant sucralose CANDEREL 80 g

3,13 €

Instructions pour le prépar

DÉTAILS AVIS

Le service commandé + 18 %

méilleure satisfactio

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

EXEMPLES DE PRIX EN MAGASIN ET SUR L'APPLI OK MARKET

Biscuits Petit beurre tablette PETIT ECOLIER - la boite de 5410041010800 - 150G PT EN NOIR LU
1,43 €

[Instructions pour le préparation](#)

[DÉTAILS](#) + 19 %

Pâtes coquillettes CARREFOUR 1 kg
1,05 €

[Instructions pour le préparation](#)

[DÉTAILS](#) - 4 %

Pâtes Penne Rigate BARILLA - 500 g
0,94 €

[Instructions pour le préparation](#)

[DÉTAILS](#) AVIS
Découvrez la sélection Penne rigate, Fusilli, + 7 %

Huile d'olive vierge extra PUGET de 1 l
8,15 €

[Instructions pour le préparation](#)

[DÉTAILS](#) + 14 %

Pastis de Marseille RICARD - 1 l
22,36 €

[Instructions pour le préparation](#)

[DÉTAILS](#) AVIS
Ricard est né sous le nom de Paul Ricard en 1932. La légende de la famille Ricard est audacieux, Paul Ricard + 11 %

Whisky Finest Scotch whisky WILLIAM PEEL BLENDÉ SCOTCH WHISKY la bouteille de 70cl
13,41 €

[Instructions pour le préparation](#)

[DÉTAILS](#) AVIS
WILLIAM PEEL est un + 17 %

Viande bovine : Faux Filet***
26,90 € / Kg

[Estimation du prix : 1 x 2,69 = 2,69](#)

*Le prix final sera déterminé après la pesée des produits.

[Instructions pour la préparation](#)

[DÉTAILS](#) -

Viande Bovine: Côte ** à rôtir
18,90 € / Kg

[Estimation du prix : 1 x 1,89 = 1,89](#)

*Le prix final sera déterminé après la pesée des produits.

[Instructions pour la préparation](#)

[DÉTAILS](#) + 35 %

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

EXEMPLES DE PRIX EN MAGASIN ET SUR L'APPLI OK MARKET

Viande Bovine: Jarret boeuf 11,90 € / Kg	Baguette Campagnarde FIL CARREFOUR 0,90 €	Baguette à l'épeautre FILIERE CARREFOUR 1,45 €	Baguette - la baguette de 3523680244863 - BAGUETT 0,52 €		
Estimation du prix : 1 x 1,19 = 1,19	DÉTAILS	-10 %	DÉTAILS	DÉTAILS	DÉTAILS
* Le prix final sera déterminé après la préparation des produits.					
+ 5 %					
DÉTAILS					

Baguette - le lot de 10 + 1 offerte 327655570003 - BAGUETTE 2 X10+1OFFERTE 5,00 €	Chaussons aux pommes - la bûche 2,99 €	Croissants pur beurre - la bûche 1,25 €	Charlotte framboise 6/8 parts 3276550589518 - CHARLOTTE ROUGES 8/10P 16,30 €
Instructions pour la préparation	Instructions pour la préparation	Instructions pour la préparation	Instructions pour la préparation
DÉTAILS	DÉTAILS	DÉTAILS	DÉTAILS
AVIS	AVIS	AVIS	AVIS
- 4 %			
DÉTAILS	DÉTAILS	DÉTAILS	DÉTAILS
AVIS	AVIS	AVIS	AVIS

LES DOSSIERS GRANDE CONSO

EXEMPLES DE **PRIX EN MAGASIN ET SUR L'APPLI OK MARKET**

The screenshots show the following price comparisons:

- Radis roses - la botte**: In-store price is 1,29 €, while the app shows a price of 1,59 € / Kg.
- IMBATTABLE**: Bananes Cavendish (pièce) at 1,59 € / Kg, with an estimation of 0,23 €.
- Bananes Cavendish (pièce)**: In-store price is 1,59 € / Kg, with an estimation of 0,23 €.
- Raisin blanc Italia FILIERE QU. CARREFOUR (100 gr)**: In-store price is 2,19 € / Kg, with an estimation of 0,21 €.
- Truite en filet FQC (100 gr)**: In-store price is 16,90 € / Kg, with an estimation of 1,69 €.
- Queue de Lotte (pièce)**: In-store price is 24,90 € / Kg, with an estimation of 18,67 €.

The screenshots show the following price comparisons:

- Queue de Lotte (pièce)**: In-store price is 24,90 € / Kg, while the app shows a price of 24,90 € / Kg.
- Bulot MSC FQC (100 gr)**: In-store price is 6,50 € / Kg, while the app shows a price of 6,50 € / Kg.

BILAN PRIX

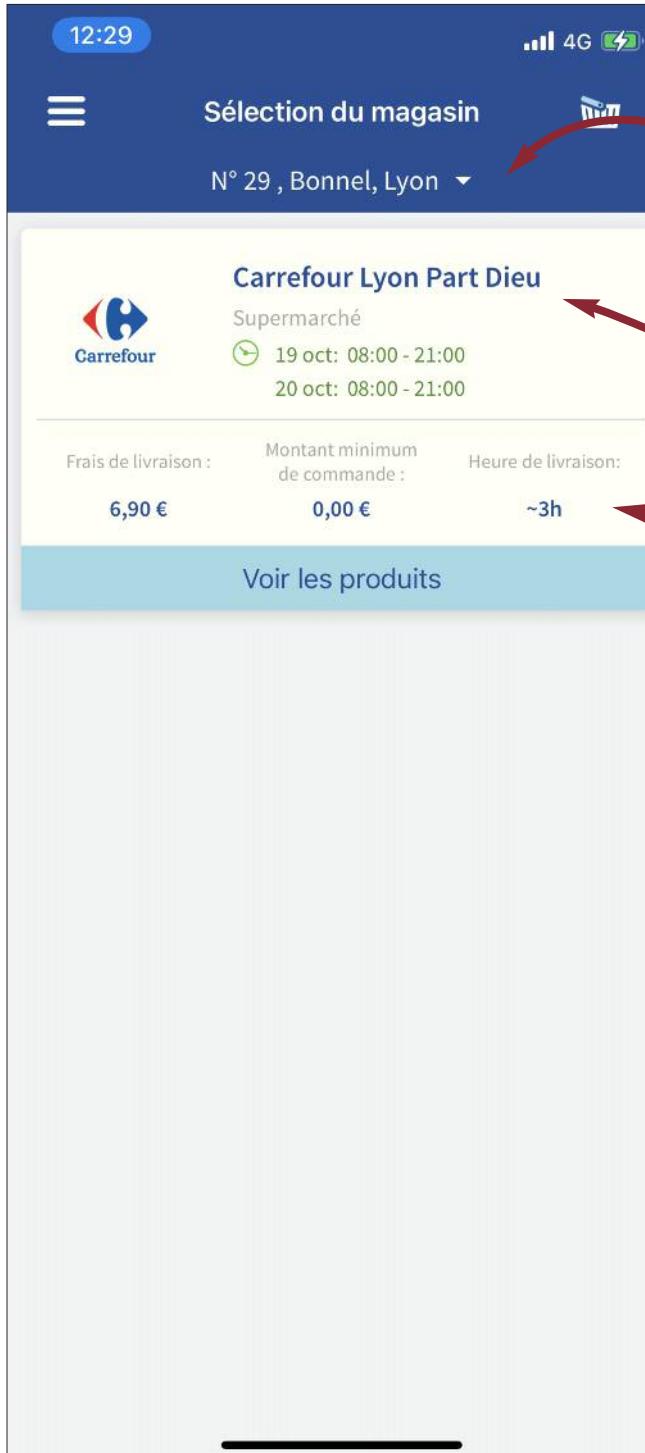
En moyenne, les prix sont 10 % supérieurs sur l'appli OK Market vs le magasin. Mais derrière la moyenne, deux tendances : + 15 à + 20 % sur le PGC ; et iso-prix sur le frais trad (mais sur lesquels se rajoutent des "frais de préparation" / voir au moment du paiement, p. 29).

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE PARCOURS D'ACHAT



ÉTAPE 1

Le client renseigne sa localisation.

Il est rattaché à un magasin. Ici un Carrefour. Mais, demain, d'autres commerçants locaux pourraient apparaître (artisans, fleuristes, etc.).

3 informations : les frais de livraison (6,90 €), le minimum de commande (0 €) et le délai (3 h).

The screenshot shows a mobile application interface for a grocery store. At the top, there is a header bar with the time "16:33", signal strength, battery level, and a "Petit déjeuner" category. Below the header is a search bar with the placeholder "Rechercher un produit ...". A shopping cart icon indicates a total of "15,45 €".

The main content area is divided into sections:

- Barres céréales [44]**: Shows items like "Barre avoine chocolat NATURE VALLEY - les 5 barres" for 3,57 € and "Barre avoine miel NATURE VALLEY - les 5 barres de 42g" for 3,57 €.
- Biscottes, Pains grillés et Galettes [93]**: Shows items like "Baguette tranchée grillée ROGER - le paquet de 200 g" for 2,96 € and "Baguettine sans sucres ajoutés JACQUET - la boîte" for 2,00 €.
- Biscuits petit-déjeuner [25]**: Shows items like "Barres cacao CHOCOTON" for 1,46 €.

Each product listing includes a small image, the product name, its price, and a red heart icon for favoriting. There are also circular icons with arrows pointing down and shopping carts.

ÉTAPE 2

Le client navigue dans l'offre. L'appli fonctionne à la fois en largeur pour naviguer dans la catégorie et en hauteur pour naviguer dans les rayons.



15,45 €



Fromage Roquefort AOP PAPILLON (100 gr)
3276554644954 - ROQUEFORT PAPILLON KG
25,50 € / Kg ~ 2,55 € / 100 gr

Estimation du prix : $1 \times 2.55 = 2,55$ €

*Le prix final sera déterminé après la pesée / coupe des produits.

Instructions pour le préparateur

DÉTAILS

AVIS

SIMILAIRES

3276554644954 - ROQUEFORT PAPILLON KG

Ingrédients

Fromage à pâte persillée au lait cru entier de brebis
52% MG/ES, MG/PT : 32%
LAIT cru et entier, sel, présure, ferment lactique et
d'affinage, penicillium roqueforti.

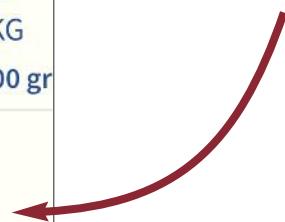
- 1 +

Dans le panier

ÉTAPE 2

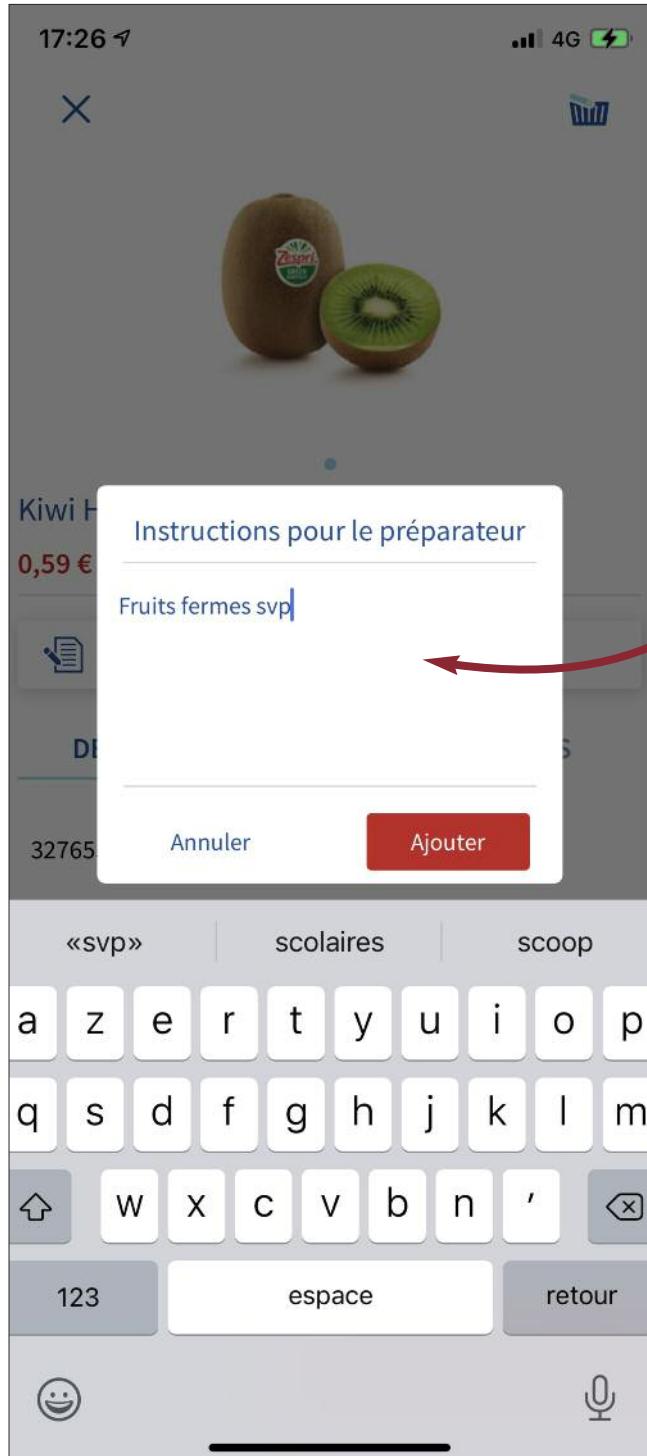
Pour les produits frais trad, l'unité de mesure est 100 g. Le client commande donc un multiple de 100 g.

Il est alerté que le prix final sera recalculé en fonction de la pesée réelle.

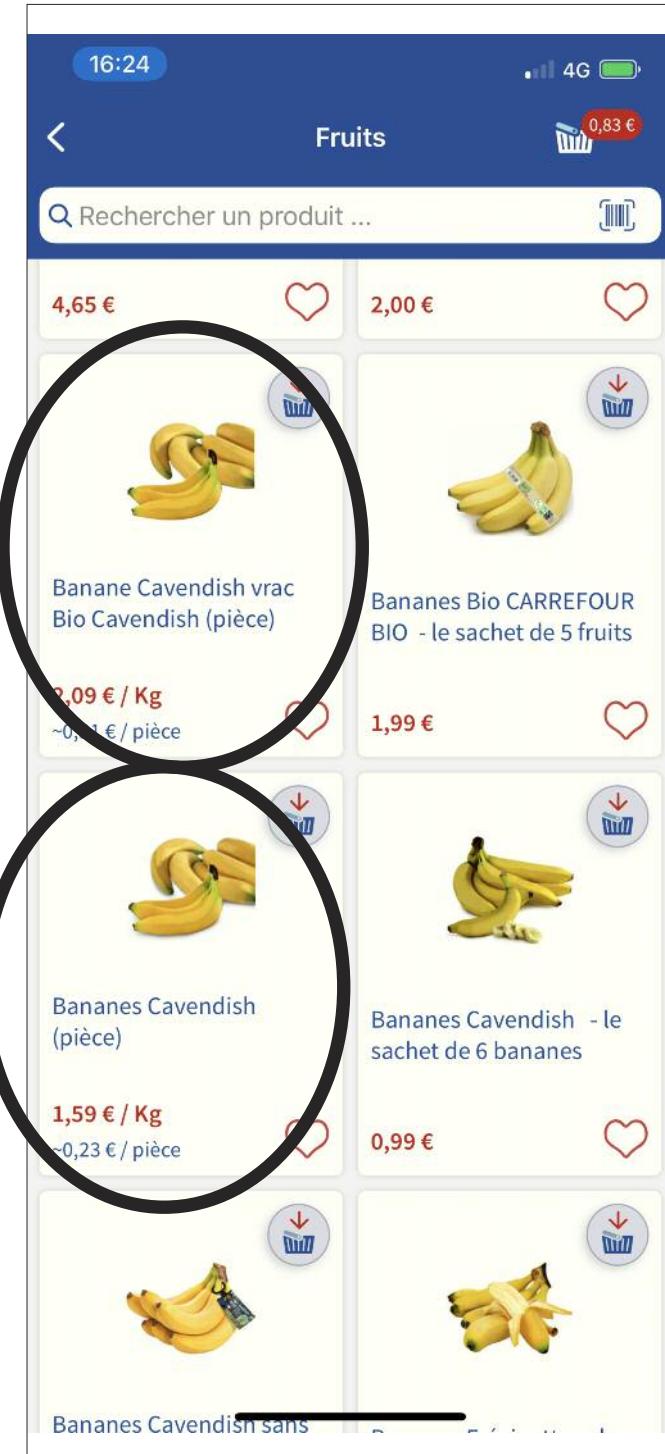


ÉTAPE 2

Le client peut accompagner sa commande d'un message pour le préparateur.



L'APPLICATION / L'EXPÉRIENCE



L'application est perfectible. Pour certains produits génériques (ici les bananes), des produits différents à des prix différents peuvent être illustrés du même visuel. Ce qui n'aide pas au choix.



L'APPLICATION / L'EXPÉRIENCE

Cher le service ! Entier, le maquereau est affiché à 2,91 €/kg. Vidé (ce qui est un service habituellement offert en magasin), le prix au kilo double : 5,90 €/kg.

L'APPLICATION / L'EXPÉRIENCE

Cher le service ! Entier, le maquereau est affiché à 2,91 €/kg. Vidé (ce qui est un service habituellement offert en magasin), le prix au kilo double : 5,90 €/kg.



Je commande la version "entier" (à 2,91 €) et, en commentaire, je note mon souhait de voir mes poissons vidés. Ils me seront facturés 5,90 €. J'ai tenté !

L'APPLICATION / L'EXPÉRIENCE

J'hésite entre 4 chaussons aux pommes à 3,10 € ou 6 pour 2,99 €...





L'APPLICATION / L'EXPÉRIENCE

Biscuits Petit beurre tablette chocolat fin
PETIT ECOLIER - la boite de 150 g
5410041010800 - 150G PT ECOLIER CHOCO
NOIR LU
1,43 €

1,43 €

Instructions pour le préparateur

DÉTAILS

AVIS

SIMILAIRES

Petit Ecolier chocolat noir de LU : un biscuit culte pour tous les gourmands ! 1 paquet contient environ 12 biscuits.

Ingrédients

Ingrédients : Petit BEURRE 52 % : Farine de BLÉ 68 %, sucre, BEURRE pâtissier 14 %, LAIT écrémé en poudre, poudre à lever (carbonate acide de sodium, diphosphate disodique, carbonate acide d'ammonium), sel, correcteur d'acidité (acide

- 1 +

[Ajouter au panier](#)

Je suis à peu près certain qu'un paquet de Petit Écolier contient toujours très exactement le même nombre de biscuits : 12

L'APPLICATION / L'EXPÉRIENCE

The image consists of two side-by-side screenshots of a mobile application interface, likely a grocery delivery app. Both screenshots show a search bar at the top with the text "Pompotes". A red oval highlights the search bar area in both images.

Left Screenshot:

- Search bar: "Pompotes"
- Message: "Aucun produit correspondant" (No matching product)

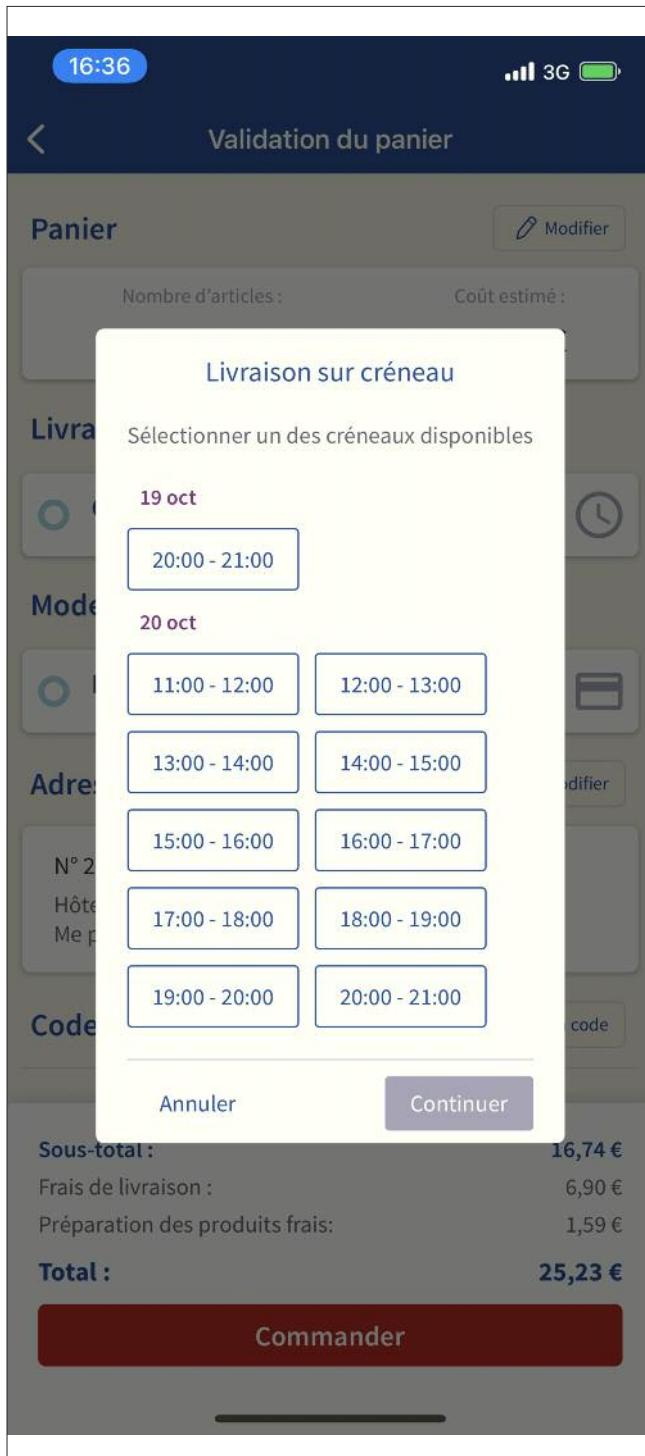
Right Screenshot:

- Search bar: "Pom'potes"
- Product list:
 - Pommes rissolées CARREFOUR CLASSIC' - le paquet de 2,5Kg - 2,97 €
 - Pompe à ballons CARREFOUR HOME - la pompe - 3,11 €
 - Pommeau de douche 5 jets cosy design DGK - le pommeau de douche - 18,80 €
 - Pommade change bébé Eryteal 3 en 1 KLORANE - le tube de 75g - 6,52 €
 - Pomme de terre grenaille - le sachet de 1Kg - 3,15 €
 - Pommes de terre entières LUNOR - les 2 sachets de 500 g - 2,75 €

Pour certaines marques (ici Pom'Potes), le moteur de recherche doit être paramétré de manière à être davantage intuitif.

ÉTAPE 3

Choisir la livraison : des créneaux d'une heure, au minimum 3h après la commande.



ÉTAPE 3

Validation du panier.

The screenshot shows a mobile application interface for a shopping cart summary. At the top, it displays the time (16:36), signal strength (4G), and battery level. The title "Validation du panier" is at the top left. The main content includes:

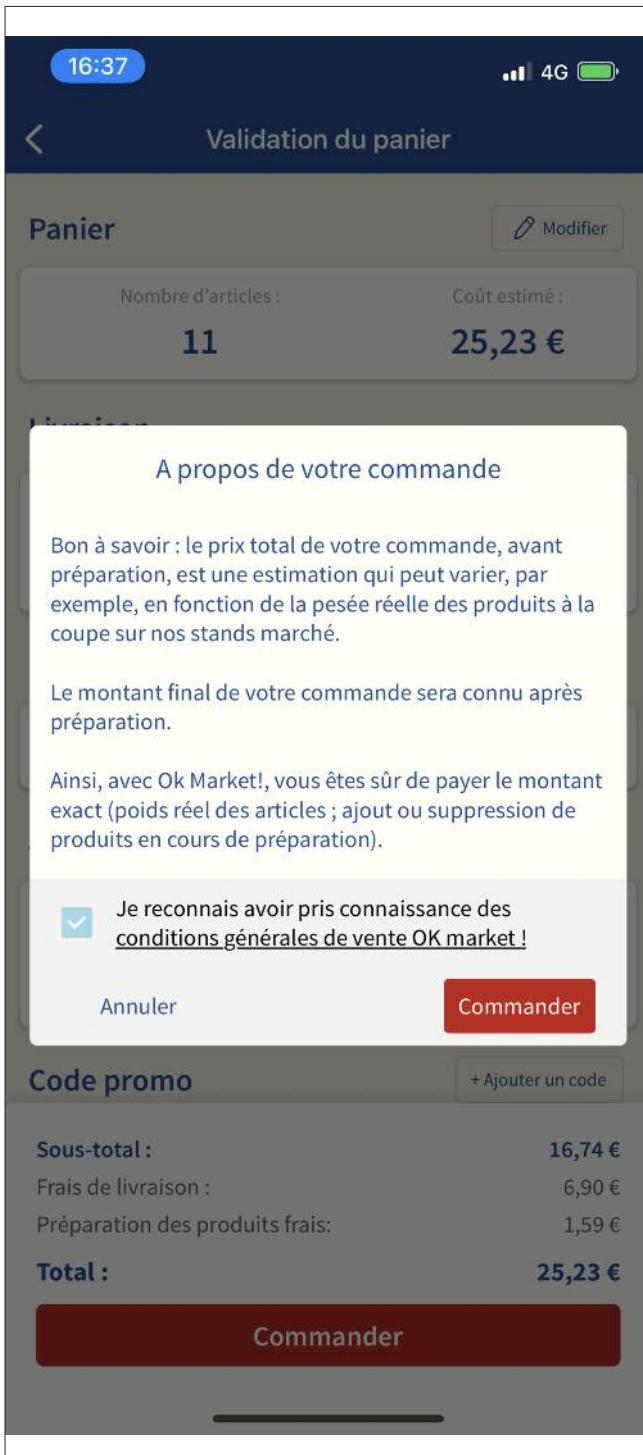
- Panier**: Shows "Nombre d'articles: 11" and "Coût estimé: 25,23 €".
- Livraison**: Shows a selected "Créneau de livraison" (Delivery slot) from 20:00 to 21:00 on October 19, with a clock icon.
- Mode de paiement**: Shows a selected "Paiement en ligne par carte bancaire" (Online payment by bank card).
- Adresse de livraison**: Shows the delivery address: "N° 29 , Bonnel, Lyon" and "Hôtel Mercure". It also includes a phone number: "Me prévenir quand vous êtes là : 06 88 23 09 51".
- Code promo**: Shows a "Sous-total: 16,74 €", "Frais de livraison: 6,90 €", "Préparation des produits frais: 1,59 €", and a final "Total: 25,23 €".
- Commander**: A large red button at the bottom.

Le montant du panier est majoré de frais de livraison : 6,90 €. J'étais prévenu.

Je découvre des frais de préparation des produits frais.

ÉTAPE 3

Le montant du panier n'est qu'indicatif. Il sera ajusté à la fin de la préparation de la commande.



ÉTAPE 4



La commande est prise en compte.
OK Market cherche un préparateur. Ce qui, vu du client, induit le risque qu'aucun préparateur ne soit disponible et que le parcours d'achat ait été une perte de temps ?



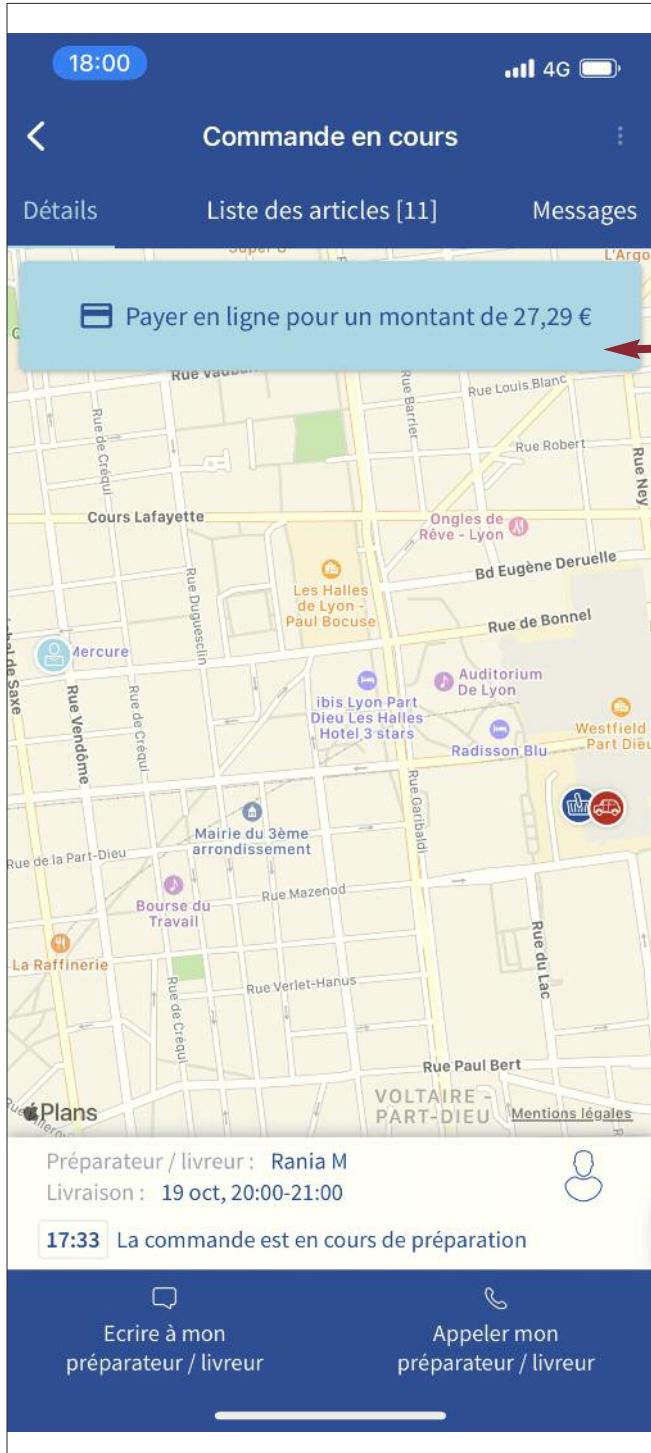
ÉTAPE 5



La commande a été attribuée à un préparateur. Dès ce moment, je peux lui écrire ou l'appeler.

Lui aussi peut appeler le client pour une précision (ce qu'il fera).

ÉTAPE 6



Une fois la commande préparée, le client reçoit une notification pour procéder au règlement.

Le panier est passé de 25,23 € à 27,29 €.



ÉTAPE 7

La livraison. A l'heure prévue !
Et en respectant les instructions de passer un coup de téléphone avant.

UNPACKING / CONFORMITÉ



A la réception, une bonne surprise : un petit cadeau pour la première livraison (un paquet de chocolats Nestlé). Mais plusieurs mauvaises surprises liées à la non-conformité de la commande reçue.
(voir page suivante)

Pas de poire commandée mais une poire livrée

4 clémentines commandées, 6 livrées

Pas d'épinards commandés, erreur de livraison

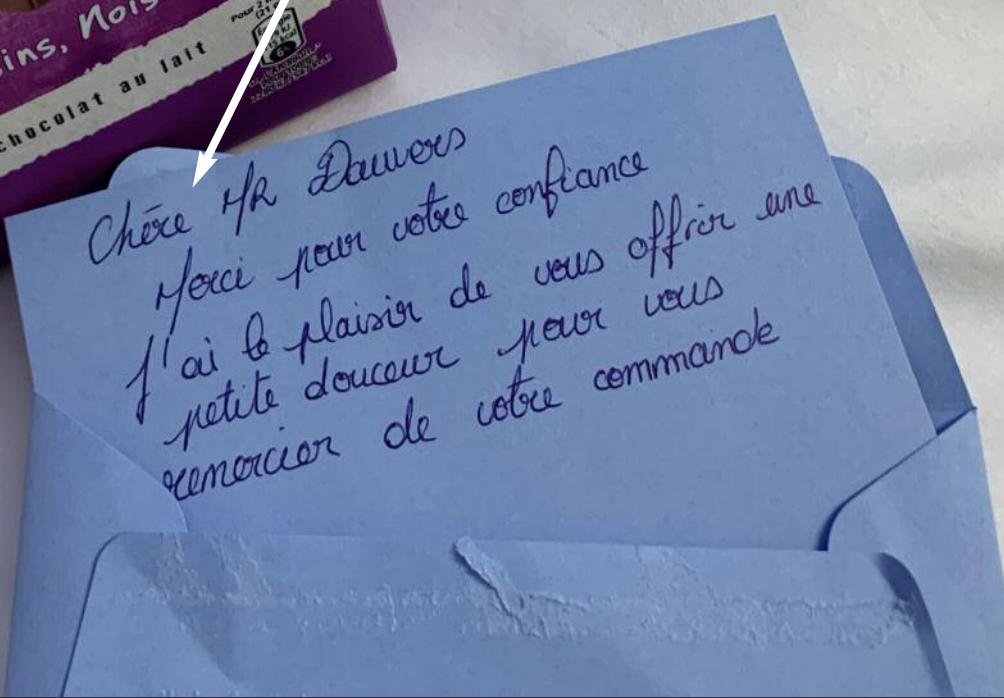
Kiwis commandés : verts. Livrés "Gold".

Le jambon commandé était "avec couenne", le livré "sans couenne", mais le préparateur avait prévenu

Les framboises commandées n'étaient pas bio et ça n'était qu'une barquette



Et grâce à OK Market,
j'ai aussi changé de sexe !



**éditions
DAUVERS**

**Veille stratégique, études, livres, magazine, blog, production audio-visuelle
L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO**

www.olivierdauvers.fr