

Annexe 1 : Guide d'animation

Partie I

Partie introductive

Cette partie comprend une première prise de contact entre les différents membres du groupe et rappelle les objectifs de la discussion (Pellemans, 1999).

L'animateur souhaite la bienvenue et remercie les participants du jour : *« Merci à tous d'avoir répondu à mon invitation. Veuillez-vous installer confortablement, je vais vous expliquer le déroulement de notre discussion. Nous allons consacrer cette après-midi à parler d'internet et des achats en ligne ».*

L'animateur se présente brièvement avant d'inviter les participants à faire de même : *« Je m'appelle Natacha Goreux, j'ai 26 ans et je suis étudiante en dernière année de Master en Sciences de Gestion à l'UCL. Je vous laisse à présent la parole afin que vous puissiez, à votre tour, vous présenter ».*

L'animateur énonce à présent les règles de fonctionnement de la discussion : *« Maintenant que tout le monde s'est présenté, je vais vous expliquer les règles de fonctionnement de la discussion d'aujourd'hui. La conversation sera enregistrée afin de ne perdre aucune information de ce qui sera dit. Tout ce qui sera dit reste entre nous et est, bien entendu, confidentiel. Aucune réponse ou parole prononcée lors de cette discussion n'est bonne ou mauvaise ; au contraire, tout avis donné contribue à l'avancée de cette étude. Je vous demanderai, dans la mesure du possible, qu'une seule personne s'exprime à la fois afin de respecter chacun et d'éviter qu'un brouhaha trop important surgisse et que, dès lors, des idées intéressantes se perdent. Des boissons et des chips sont à votre disposition, servez-vous quand vous le désirez. Je vais à présent vous présenter un petit scénario qui servira d'introduction à notre discussion ».*

Thèmes de réchauffement

Cette partie comporte un petit scénario qui permet de détendre l'atmosphère et de mettre les participants à l'aise. Le groupe doit, petit à petit, se rendre compte de son existence et susciter, le plus possible, auprès de ses participants, une spontanéité créative (Pellemans, 1999).

L'animateur montre aux participants une représentation neutre du futur : « *Voici devant vous une représentation du futur. À votre avis, comment les habitants font leurs achats ? Pensez-vous qu'ils utilisent internet ?* ».



Topo général

Le but de cette partie est d'introduire, petit à petit, une réflexion faisant appel à l'imaginaire. Des questions générales relatives au petit scénario sont posées afin que le produit étudié puisse être approché dans son contexte (Pellemans, 1999).

L'animateur procède à un test de descriptions pour lequel il montre aux participants huit photos de femmes ¹, chacune avec une personnalité différente (correspondant aux huit segments de la grille Adlérienne) ainsi que des photos de produits/services variés (vêtements, voyages, nourriture).

L'animateur montre tour à tour les photos des produits/services et demande aux participants : « *A votre avis, parmi ces huit femmes, qui achète quoi ?* ». Il demande ensuite : « *Selon vous, parmi ces huit femmes, quelles sont celles qui achètent sur internet et celles qui achètent en magasin ? Et pourquoi ?* ». Les réponses à ce test de descriptions contribueront à comprendre la perception qu'ont les répondants envers les consommateurs qui pratiquent du shopping sur internet.

Une fois le test de descriptions terminé, l'animateur pose une question supplémentaire aux participants : « *A votre avis, quels moyens les marques devraient-elles utiliser afin de*

¹ Voir annexe 2

promouvoir la vente en ligne ? ». Ces questions permettront d'obtenir les premiers éléments relatifs à la perception du shopping en ligne ainsi qu'une première idée des freins à l'utilisation du shopping en ligne.

Thème spécifique

Dans cette partie, le thème spécifique de l'étude à savoir les univers virtuels, entre en jeu. Quelques techniques de facilitation, permettant à chacun d'exprimer plus spontanément ses idées et sentiments face aux mondes virtuels, vont être utilisées (Pellemans, 1999).

L'animateur présente la situation suivante : *« Le shopping en ligne à propos duquel on parle depuis le début de la discussion est un shopping en deux dimensions. Imaginez-vous devant l'écran de votre ordinateur confortablement assis et pénétrez à présent dans votre boutique préférée en trois dimensions. Comment l'imaginez-vous ? »*

L'animateur procède à nouveau à un test de descriptions en montrant à nouveau aux participants les mêmes photos des huit femmes que précédemment : *« Parmi ces huit femmes, quelles sont celles qui pratiquent du shopping en trois dimensions dans un univers virtuel et quelles sont celles qui ne le font pas ? Et pourquoi ? »* Les réponses contribueront à comprendre la perception qu'ont les répondants envers les consommateurs qui pratiquent du shopping dans les univers virtuels.

L'animateur procède ensuite à un test d'analogie : *« Nous allons à présent faire un petit jeu. Selon vous, si un univers virtuel était un animal lequel serait-il ? Et s'il était une couleur ? Un sport ? »*. Ce test permettra de saisir l'image inconsciente des participants vis-à-vis des univers virtuels.

À présent, les participants vont être soumis à un test de complément de phrases. L'animateur leur présente une feuille avec plusieurs phrases à terminer qu'ils doivent compléter d'abord individuellement et ensuite en groupe. *« Voici une feuille avec quelques petites phrases. Je vais vous demander de les compléter avec ce qui vous semble le plus adéquat. Faites-le d'abord chacun pour soi et ensuite nous en discuterons en groupe. (a) Les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ... (b) Si j'effectue du shopping dans un univers virtuel, je suis ... (c) Les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ... »* Cet exercice permettra d'obtenir des informations supplémentaires sur la perception des univers virtuels, ainsi que les motivations et freins à son usage.

Partie II

À présent, le groupe va, au moyen d'un ordinateur, expérimenter un univers virtuel ainsi qu'un magasin présent dans un univers virtuel. Chaque participant va pouvoir de ce fait prendre conscience de ce qu'est réellement un univers virtuel et comment se déroule une séance de shopping au sein d'un environnement virtuel.

Une fois que le groupe aura parcouru l'univers virtuel et le magasin virtuel, les photos des huit femmes seront à nouveau présentées aux participants. Les mêmes questions que précédemment leur seront posées : *« Maintenant que vous savez exactement ce qu'est un univers virtuel et un magasin virtuel, selon vous, parmi ces huit femmes, quelles sont celles qui pratiquent du shopping en trois dimensions dans un univers virtuel et quelles sont celles qui ne le font pas ? Et pourquoi ? »*

Un test d'analogie similaire à celui effectué auparavant sera réalisé : *« Nous allons refaire le même petit jeu qu'auparavant. Maintenant que vous avez conscience de ce qu'est un univers virtuel, à votre avis, si un univers virtuel était un animal lequel serait-il ? Et s'il était une couleur ? Un sport ? »*

L'animateur procède ensuite à un test de phylactères pour lequel il montre aux participants deux images représentant chacune deux personnes dont l'une dit à l'autre quelque chose qui est préinscrit dans une bulle. L'autre bulle est vide. L'animateur demande alors : *« Selon vous, qu'est-ce que la deuxième personne répond à la première ? »*





L'animateur posera, pour terminer, une série de questions : *« À présent que vous connaissez le sujet, quels sont, selon vous, les avantages et faiblesses des univers virtuels ? À votre avis, qu'est-ce que les marques devraient faire pour promouvoir l'achat de leurs produits au sein des univers virtuels ? »*

Via cette deuxième partie, nous allons pouvoir observer si les participants perçoivent des motivations et freins supplémentaires quant à l'usage des univers virtuels après l'avoir expérimenté, s'ils soutiennent le même discours ou s'ils changent d'avis.

Clôture de la discussion

Cette dernière partie permet de mettre en avant les différentes idées générales de la discussion (Pellemans, 1999).

« Nous voilà arrivés au terme de cette discussion. Quelles ont été, selon vous, les idées les plus intéressantes qui ressortent de cette discussion ? Et pourquoi ? Avez-vous quelque chose à ajouter ? »

« La discussion se termine à présent. Un tout grand merci pour votre aide ».